

# PANASZKEZELÉSI BESZÁMOLÓ

2019. évre vonatkozóan

Szervezet neve: Magyar Élelmiszerbank Egyesület

Képviselő neve: Szabó Szilvia - ügyvezető

## ETIKAI KÓDEXBEN FOGLALTAKHOZ KAPCSOLÓDÓ BEJELENTÉSEK, PANASZOK ÉS AZOK KEZELÉSE

panasz dátuma	panasz rövid tartalma	bejelentő	panasz kezelése	ügy státusza
2019.01.09	A 2018-as gyűjtés során összegyűlt termékek egy részét az intézet tisztségviselői vitték haza.	Magánszemély	Az elszámoláson szereplő neveket összevetettük a szervezet honlapján szereplő nevekkel és számos egyezést találtunk. A szervezet elmondta, hogy nem tudták, hogy nem oszthatnak maguknak. A szerződés ugyanakkor egyértelműen kizárja ezt a lehetőséget. Kizártuk a szervezet a további gyűjtésből.	lezárva
2019.01.17	A szállításért pénzt kér a szervezet vezetője.	Magánszemély	Telefonon egyeztettünk a rászorulókkal, akik valóban fizettek a szervezet vezetőjének. A szervezettel szerződést bontottunk.	lezárva
2019.01.29	A rászoruló árulja a részére átadott adományt.	Magánszemély	A családot az érintett szervezet tájékoztatta, hogy a továbbiakban nem részesítik adományban őket.	lezárva
2019.02.08	A szervezet sofőrje visszaél a napi mentés során kapott adománnyal, eladja azt.	Magánszemély	Be nem jelentett osztásnézés során kisebb adminisztrációs hibákra fény derült, de a panasz nem igazolódott be. Megfelelően kiosztásra került a mentett élelmiszer. A panaszt lezártuk.	lezárva
2019.02.26	A szervezet visszaél az adománnyal és nem rászorulóknak osztja.	Magánszemély	Be nem jelentett osztásnézés során mindent rendben találtunk. A mentett élelmiszer megfelelően kiosztásra került. A panaszt lezártuk.	lezárva
2019.02.27	Ajándékokat kérnek az ellátottaktól, a hidegben váratták az embereket, a garázsban osztanak, nagyon keveset. Az adomány egy részét elviszik máshova.	Magánszemély	Előre be nem jelentetett látogatáson, az intézményvezetővel átbeszéltük a panasz fontosabb pontjait, amiket kielégítően megcáfolt. A szervezet a helyi tanyavilágba is oszt, ezeket az adományokat viszik el a telephelyről. A panaszt lezártuk.	lezárva
2019.03.19	A szervezet vezetője megfőzi a kapott adományokat és nem a rászorulóknak osztja ki.	Magánszemély	A látogatás során nem találtunk visszaélésre utaló jeleket, a rászorulók nem panaszkodtak, hogy nem kapnának az mentett élelmiszerből. A panaszt lezártuk.	lezárva

<b>panasz dátuma</b>	<b>panasz rövid tartalma</b>	<b>bejelentő</b>	<b>panasz kezelése</b>	<b>ügy státusza</b>
2019.05.09	Az áruházból mentett élelmiszert nem a mentés napján osztják ki, és a csomagostásnál indokolatlan különbséget tesznek az emberek között.	Magánszemély	Volt egy bejelentett látogatás, amin minden rendben volt és egy be nem jelentett látogatás néhány hétre rá, ahol rengeteg szabálytalanságot találtunk. Több rászoruló is felhívtunk, akik megerősítették a panasz tartalmát. A szervezettel szerződést bontottunk.	lezárva
2019.05.17	Penészes élelmiszereket osztanak ki. Pénzt kérnek az adományért. Ideológiai befolyásolásra használják az adományokat.	Névtelen	Látogatáson nem tapasztaltunk olyan problémát, amiket a panasztevő említett. Az egyéb adminisztrációs és osztási problémákat kezeltük, és után követes is volt a szervezettel. A panaszt lezártuk.	lezárva
2019.06.12	A szervezet a tőlünk kapott élelmiszert árulja a FB oldalukon.	Magánszemély	A FB oldalon meghirdetett időpontban elmentünk megnézni az árusítást és valóban a mi általunk adott termékekről volt szó. A szervezetet azonnali hatállyal kizártuk az együttműködésből.	lezárva
2019.06.18	Az áruház dolgozói jelezték, hogy technikai problémák vannak a szervezettel (nem visznek zsákot, nem viszik vissza a rekeszeket időben, stb.)	Magánszemély	A szervezet többször (telefonon és személyesen is) megígérte, hogy betartja a folyamatokat, de nem tették. Az adminisztráció is vállalhatatlan volt, se az online lejelentés, se a papír alapú elszámolás nem történt meg. Úgy döntöttünk, hogy a sorozatos problémák miatt, szerződést bontunk a szervezettel.	lezárva
2019.07.04	Emberi fogyasztásra alkalmatlan élelmiszer érkezik.	Magánszemély	Személyes látogatáson nem találtunk problémát, a szervezet tartja a hűtláncot. Az áruházat tájékoztattuk, hogy alaposabban válogassák az átadott élelmiszert.	lezárva
2019.07.10	A panasz tévő szerint a vezetés viszi haza az adományokat. A vezetők ismerőseiknek adják el az adományokat.	Névtelen	1. Telefonon kerestünk rászorulókat az Alapítvány utolsó elszámolása alapján. Több rászorulótól negatív véleményt kaptunk, többen voltak, akik állításuk szerint nem kaptak, vagy csak kevesebbet kaptak, mint ami az elszámolásban szerepelt. 2. Két megyei partnerünkkel egyeztettünk, hogy mit hallottak a szervezetről. Csak pozitívan nyilatkoztak. 3. Személyes látogatás során átnéztük a folyamataikat, kisebb hibákat találtunk, azokat javították. További intézkedés nélkül lezártuk a panaszt.	lezárva

<b>panasz dátuma</b>	<b>panasz rövid tartalma</b>	<b>bejelentő</b>	<b>panasz kezelése</b>	<b>ügy státusza</b>
2019.08.08	Az étteremben használják fel az adományokat, csak a kenyér, és egy kevés zöldség kerül kiosztásra.	Névtelen	Telefonáltunk, egyeztettünk a szervezettel, nem tartjuk megalapozottnak a panaszt és nem találtunk rá bizonyítékot, de igyekszünk a továbbiakban jobban figyelni a szervezetre. A panaszt lezártuk.	lezárva
2019.09.19	A szervezet gépkocsivezetői az átadás során az adományból saját magunknak válogattak és a vezető fülkébe tették az adományt.	Magánszemély	A szervezet kivizsgálta az ügyet, a gépkocsivezetők fegyelmit kaptak. Az ügyet a részünkről lezártuk tekintjük.	lezárva
2019.10.28	Az élelmiszert politikai kampányolásra használják.	Saját vizsgálat	Felfüggesztettük az élelmiszert adást a választásokig. Később a szerződést megszüntettük.	lezárva
2019.11.05	Nem igazságosan osztják szét az adományokat.	Magánszemély	Kiderült, hogy a szervezet nem érti a mentési folyamatot, így azt újra átbeszéltük velük. A meglepetés látogatáson az osztás rendben levőnek tűnt. Egyelőre folytatjuk az együttműködést.	lezárva
2019.12.16	Az adomány nagy részét az alkalmazottak viszik haza.	Saját vizsgálat	Az elszámolásokat megnéztük, egyazon személyhez teljesen más aláírások tartoznak. Telefonon egyeztettünk a rászorultakkal, hogy mikor és milyen adományokat kaptak. Végül a szervezettel szerződést bontottunk.	lezárva

\*lezárt / folyamatban

2019-ban nem volt az etikai kódexben foglaltakhoz kapcsolódó hivatalos eljárás.

Szabó Szilvia  
ügyvezető  
Magyar Élelmiszerbank Egyesület