

# PANASZKEZELÉSI BESZÁMOLÓ

2020. 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
2020.02.04	Nem adják ki a kapott élelmiszer ez részét, illetve lejárt termékeket is kiadnak rászorulóknak.	Magánszemély	Az elszámoláson szereplő neveket ellenőriztük, be nem jelentett osztásnézés során több hibát is feltártunk. A szervezettel felbontottuk a szerződést.	lezárva
2020.02.05	A szervezet vezetője visszaél az adományokkal.	Magánszemély	A szervezetet felfüggesztettük. A hatósági vizsgálat, és személycserék után újra indítottuk az együttműködésünket.	lezárva
2020.02.20	A szállításért pénzt kér a szervezet vezetője.	Adományozó	Egyeztettünk a szervezettel és be nem jelentett osztásnézésen voltunk. A kivizsgálás során nem állapítottunk meg visszaélést.	lezárva
2020.02.25	A szervezet visszaél az adománnyal és nem rászorulóknak osztja.	Magánszemély	Egyeztettünk a szervezettel, látogattunk. A kivizsgálás során nem állapítottunk meg visszaélést. Visszaesett a mentett élelmiszer mennyisége, ez vezethetett a bejelentéshez.	lezárva
2020.05.08	Lejárt élelmiszert (napi pékáru, zöldség-gyümölcs) osztanak.	Magánszemély	Egyeztettünk a szervezettel, kértük, hogy alaposabban válogassák az átadott élelmiszert.	lezárva
2020.05.27	A szervezet önkéntes sofőrje az átadás során az adományból saját magának válogat és a vezető fülkébe teszi az adományt.	Adományozó	Az önkéntes bocsánatot kért, a szervezet a jövőben jobban követi a folyamatokat és ellenőrzi az önkénteseket.	lezárva
2020.07.28	A rászoruló kevés élelmiszert kap, rothadt zöldséget-, gyümölcsöt.	Névtelen	Az osztáson nem találtunk problémát, a szervezet figyelmét felhívtuk a minőségi problémákra.	lezárva
2020.07.29	A szervezet önkéntes sofőrje az átadás során evett az adományból.	Adományozó	A szervezet megbeszélte az önkéntessel, a jövőben nem fog ilyen előfordulni többet. Ők is egyetértenek a szabályokkal és be fogják tartani. Elnézést kértek az esetért.	lezárva
2020.08.05	Kevés nem megfelelő minőségű adományt kapnak a rászorulók.	Adományozó	1. Telefonon kerestünk rászorulókat, többen kisebb hibákról számoltak be. 2. A szervezet módosította a folyamatait, leoktatta az önkénteseit.	lezárva

<b>panasz dátuma</b>	<b>panasz rövid tartalma</b>	<b>bejelentő</b>	<b>panasz kezelése</b>	<b>ügy státusza</b>
2020.08.19	Aránytalan az elosztás	Magánszemély	Előre be nem jelentetett látogatáson nem tapasztaltunk olyan problémát, amiket a panasztevő említett.	lezárva
2020.08.28	Nem igazságos az osztás.	Magánszemély	Egyeztettünk a szervezettel, látogattunk. A kivizsgálás során nem állapítottunk meg visszaélést. Visszaesett a mentett élelmiszer mennyisége, ez okozhat feszültséget, aránytalanságot.	lezárva
2020.09.04	A rászorulókat pártpolitikai hovatartozás miatt megkülönböztetik.	Magánszemély	Jeleztük a szervezetnek, hogy fokozott figyelmet fordítson rá, hogy az élelmiszerosztást ne befolyásolhassa politikai tényező.	lezárva
2020.09.14	A szervezet munkatársa evett az adományból, egy másik alkalommal pedig kivett az adományból.	Adományozó	Jeleztük a panaszt a szervezet felé, kivizsgálták, átnézték a folyamataikat. Több hónap megfigyelés után, mivel nem volt több jelzés, lezártuk a panaszt.	lezárva
2020.09.21	Rossz minőségű, összekevert adományt kapnak, sokkal ritkábban, mint régebben.	Magánszemély	A panasz tisztázódott, a probléma oka, hogy az áruházból kevesebb, sokszor nem jó minőségű élelmiszert kapnak, ezért nem tudnak olyan jól és jókat osztani, mint amikor még sokkal több élelmiszer volt.	lezárva
2020.10.06	A szervezet nem jól osztja a mentett élelmiszert. (többedik bejelentés)	Magánszemély	A szervezetet többször figyelmeztettük, mivel nem változott a folyamat, szerződést bontottunk.	lezárva
2020.10.26	Túl sok pékárut kapnak a rászorultak és eldobálják.	Magánszemély	Felhívtuk a szervezet figyelmét, hogy nagyobb odafigyeléssel osszanak, kisebb mennyiséget adjanak egy-egy embernek.	lezárva
2020.11.06	A szervezet másnap osztja ki a kenyeret, a zöldség, gyümölcs emberi fogyasztásra alkalmatlan.	Magánszemély	Felhívtuk a szervezet figyelmét, hogy másnap tilos az osztás. A szervezet átnézte és javította a folyamatait, fenntartjuk az együttműködést.	lezárva
2020.11.20	Az adományokat aránytalanul osztják szét.	Magánszemély	Osztást néztünk, nem tapasztaltunk visszaélést. A panaszt valószínűleg a zárt közösségbe kívülről beeső személy tette, aki nem látta át a működést.	lezárva

2020-ban nem volt az etikai kódexben foglaltakhoz kapcsolódó hivatalos eljárás.

Szabó Szilvia  
 ügyvezető  
 Magyar Élelmiszerbank Egyesület