

# PANASZKEZELÉSI BESZÁMOLÓ

2021. 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
2021.01.11	Nem csak rászorulók kapnak az adományból.	Magánszemély	Előre be nem jelentetett látogatáson több problémát is felfedeztünk, azokat is, amiket a panasztevő említett, így a szervezettel szerződést bontottunk.	lezárva
2021.01.22	A szervezet lejárt termékeket oszt.	Magánszemély	Bár a panaszt nem tudtuk kivizsgálni, közös megegyezéssel megszüntettük az együttműködésünket.	lezárva
2021.02.05	A szállításért pénzt kér a szervezet vezetője, illetve nem igazságos az osztás.	Magánszemély	Egyeztettünk a szervezettel, beszéltünk a rászorulókkal, és be nem jelentett osztásnézésen voltunk. A kivizsgálás alapján a szervezettel szerződést bontottunk.	lezárva
2021.05.25	A szervezet az adományért áttételes pénzt kér.	Magánszemély	Egyeztettünk a szervezettel és megállapodtunk velük, hogy átszervezik a folyamataikat, hogy a rászoruló családoknak ne kelljen tagdíjat fizetni, ezáltal áttételes az adományért is fizetni.	lezárva
2021.08.04	Nem csak rászorulók kapnak az adományból.	Magánszemély	Egyeztettünk a szervezettel, látogattunk, ellenőriztük az osztást. Nem találtunk problémát.	lezárva
2021.10.04	Nem csak rászorulók kapnak az adományból.	Magánszemély	Előre be nem jelentetett látogatáson több problémát is felfedeztünk, azokat is, amiket a panasztevő említett, így a szervezettel szerződést bontottunk.	lezárva
2021.11.19	Nem a rászorulók kapják az adományokat.	Névtelen	A szervezet megújította a folyamatait és ezzel együtt az osztásokat is, ez viszont aránytalansághoz vezetett, mert nem mindenhova jutott az élelmiszerből. Megkértük a szervezetet, hogy hatékonyabban ossza az adományokat, és újra osszon a korábbi helyeken is.	lezárva
2021.12.15	Nem a rászorulók kapják az adományokat.	Névtelen	A szervezet átcsoportosította a kapott adományokat az idősellátásba, amiatt többen kimaradtak az adományosztásból. Az ellenőrzés során nem láttunk visszaélésre utaló jeleket.	lezárva
2021.12.20	A vezető visszaél az adományokkal.	Névtelen	A szervezetet felfüggesztettük. A hatósági vizsgálat, és személycserék után újra indítottuk az együttműködésünket.	lezárva

2021-ben nem volt az etikai kódexben foglaltakhoz kapcsolódó hivatalos eljárás.

Szabó Szilvia  
ügyvezető  
Magyar Élelmiszerbank Egyesület