

# PANASZKEZELÉSI BESZÁMOLÓ

2016. évre vonatkozóan

Szervezet neve: Magyar Élelmiszerbank Egyesület

Képviselő neve: Cseh Balázs - elnök

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

Idő	Tárgya	Bejelentő neve	Intézkedések	Ügy státusza*
2016.02.08.	Adományosztás során minőségi probléma egy Fejér megyei szervezetnél	Névtelen	Az Élelmiszerbank munkatársa telefonon egyeztetett a szervezettel. Az egyeztetés során a folyamatokat rendben találta, a szükséges eszközök rendelkezésre álltak. A szervezet időközben személyesen is ellenőrzésre került és nem volt jele a bejelentésben megfogalmazott problémáknak.	lezárt
2016.08.23	Visszaélés bejelentése egy Nógrád megyei szervezet vezetője ellen	Magán személy	A szervezet által beküldött elszámolásokon a kiosztott adományok mennyiségét és tartalmi megfelelőségét ellenőriztük, és abban visszaélésre utaló jelet nem találtunk. Az Élelmiszerbank munkatársa személyesen is ellenőrizte a szervezet működését, folyamatait és mindent rendben talált.	lezárt
2016.08.24	Adomány értékestésének gyanúja - Mezőgazdasági projektünkben résztvevő borsodi szervezet fél áron árult zöldséget a helyi piacon	Adományozó cég	Az ellenőrzés során kiderült, hogy nem a projektben résztvevő szervezet árulja a zöldségeket, hanem az önkormányzat által üzemeltetett nonprofit kft.	lezárt

Idő	Tárgya	Bejelentő neve	Intézkedések	Ügy státusza*
2016.09.06	Bejelentés, hogy egy Bács-Kiskun megyei szervezet vezetője minden adományosztásnál szállítási díjat szed a rászorulóktól	Magánszemély	Az Élelmiszerbank munkatársa a szervezet 6 tagját (az elszámoló lapokon adományt átvett rászoruló) hívta fel telefonon és ellenőrizte a bejelentés jogosságát. Többen is megerősítették, hogy valóban pénzt fizetnek, úgy mond a szállítási költségek fedezésére. Ez a gyakorlat akkor is fennáll, amikor a szállítást nem a szervezet szervezi, hanem az adományozó cég. Mivel az adományokat minden esetben ingyenes kell átadni a rászorultaknak, a szervezetet azonnali hatállyal kizártuk a további együttműködésből.	lezárva
2016.11.21	Bejelentés egy Hajdu Bihar megyei szervezet munkatársa ellen, hogy minősíthetetlen, megalázó hangnemben beszélt az egyik rászorulttal, mert az nem akarta, hogy lefényképezzék	Magánszemély	Az Élelmiszerbank munkatársa személyesen egyeztetett a szervezet vezetőjével, illetve írásban is megerősítette, hogy aki nem szeretné, hogy fényképezzék, azt nem fényképezik a jövőben az adományosztás során. Nyomatékosan felhívtuk a szervezet figyelmét, hogy figyeljenek a kommunikációjukra.	lezárva

\*lezárt / folyamatban

2016-ban nem volt az etikai kódexben foglaltakhoz kapcsolódó hivatalos eljárás.



.....  
Cseh Balázs  
elnök  
Magyar Élelmiszerbank Egyesület