

PANASZKEZELÉSI BESZÁMOLÓ

2024. 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
2024.01.10	A szervezet visszaél az adománnyal, a dolgozók is vesznek az adományból.	Magánszemély (anonim)	Szabálytalanságot nem találtuk az elszámolásukban és a látogatás során.	lezárva
2024.01.24	A szervezet nem minden ellátottjának egyformán oszt az adományból, olyanok is kapnak, akik nem rászorulóok.	Magánszemély	Szabálytalanságot nem találtuk az elszámolásukban és a látogatás során. Van névsoruk a rászorulóikról.	lezárva
2024.01.25	A szervezet vezetője visszaél az adománnyal.	Magánszemély	A látogatás során nem találtunk visszaélésre jeleket, politikai felhangja volt a bejelentésnek.	lezárva
2024.05.12	Nem kerül kiosztásra minden adomány, az irodisták viszik haza egy részét. Nem kell aláírniuk az elszámolási adatlapot.	Magánszemély (anonim)	A látogatás során nem találtunk komoly hiányosságokat, az osztást a jövőben körültekintőbben végzik, az aláírás az ellátottak fogyatékosága miatt nehézségbe ütközik.	lezárva
2024.05.30	Egyenlőtlen az elosztás a rászorulóok között.	Magánszemély	Komolyabb szabálytalanságot nem találtuk az elszámolásukban és a látogatás során. A folyamataikat átnéztük, javító intézkedéseket kértünk. Októberben be nem jelentett látogatáson ellenőriztük a folyamatok betartását, mindent rendben találtunk.	lezárva
2024.05.30	Politikai befolyásolásra alkalmas rendezvényen osztottak ételmezt.	Kereskedelmi lánc vezetője	Mivel a szervezet megszegte az együttműködés szerződés politikai semlegességre vonatkozó pontját, azonnali hatállyal szerződést bontottunk.	lezárva
2024.06.14	Egyenlőtlen az elosztás a rászorulóok között.	Magánszemély	Bejelentés nélküli látogatáson, az osztás megfelelő volt. Minden adomány kiosztásra került, csak az adminisztrációban volt néhány kisebb észrevétel, amit javított a szervezet.	lezárva
2024.06.25	Politikai befolyásolásra használták az ételmezt.	Magánszemély	Mivel a szervezet megszegte az együttműködés szerződés politikai semlegességre vonatkozó pontját, azonnali hatállyal szerződést bontottunk.	lezárva

panasz dátuma	panasz rövid tartalma	bejelentő	panasz kezelése	ügy státusza
2024.07.01	A szervezet vezetője visszaél az adománnyal.	Magánszemély	A folyamatokat átnéztük és javító intézkedéseket kezdeményeztünk, visszamérésre 2025-ben kerül sor.	lezárva
2024.08.12	A szervezet szállítója evett az adományból, és nem kijelölt helyen dohányzott.	Kereskedelmi lánc – biztonsági szolgálat	Az önkéntes nem értette a folyamatot. Többet nem megy az adományért és a szervezet nagyobb energiát fektet a jövőben az önkéntesek informálásába, és képzésére.	lezárva
2024.08.26	A szervezet a napi áruházi mentésből származó élelmiszert nem minden esetben osztja aznap.	Magánszemély	Mivel a szervezet megszegte az együttműködés szerződés osztásra vonatkozó pontját, azonnali hatállyal szerződést bontottunk.	lezárva
2024.09.03	A szervezet vezetője visszaél az adománnyal és nem minden ellátottjának egyformán oszt az adományból.	Magánszemély	A látogatás során kisebb hibákat láttunk az osztásban, de a panasz nem tűnt jogosnak. A panasztétel mögött személyes ellentét állhat. Az adománykiosztási folyamat javítására vonatkozóan tettünk javaslatot, visszamérésre 2025-ben kerül sor.	lezárva
2024.09.16	A szervezet akkor osztja ki az adományokat, amikor azok lejártak, illetve nem oszt ki mindent.	Magánszemély	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, illetve több helyen is oszt a szervezet, így tűnhet úgy, hogy nem minden kerül kiosztásra.	lezárva
2024.11.12	A szervezet pénzt kér az adományból, a dolgozók is vesznek az élelmiszerből, nem megfelelő dokumentáció.	Magánszemély	A be nem jelentett látogatás során több szabálytalanságot is találtunk, ami miatt azonnali szerződésbontásra került sor.	lezárva

2024-ben nem volt az etikai kódexben foglaltakhoz kapcsolódó hivatalos eljárás.

Szabó Szilvia
üzgyvezető
Magyar Élelmiszerbank Egyesület