

Panaszkezelési szabályzat

A Greenpeace Magyarország Egyesület a szervezetről magáról önálló weboldalán (<http://greenpeace.hu>) keresztül nyújt információt kampányaival, programjaival kapcsolatban és biztosítja a nyilvánosságot. Az Egyesület mindenki számára lehetőséget biztosít panasz, észrevétel vagy javaslat benyújtására az Egyesület adományainak felhasználására vonatkozóan.

Panaszbejelentést írásos formában áll módunkban fogadni postacímünkre vagy e-mail címünkre küldött levélben a mellékletben található panaszbejelentő formanyomtatvány kitöltésével.

Elérhetőségeink:

Cím	1143 Budapest, Zászlós u. 54.	
E-mail cím	tamogatas.hu@greenpeace.org	
Telefonszám	+36 1 392 7590	
Ügyfélszolgálati idő	hétfő	9:00-17:00
	kedd	9:00-17:00
	szerda	9:00-17:00

A panaszkezelés szabályai

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Egyesület részére kell írásban benyújtani. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Egyesület ügyvezetője dönt.

A beérkezett panasz kivizsgálásáról az ügyvezető igazgató 5 munkanapon belül intézkedik. Az ügyvezető igazgató gondoskodik róla, hogy a panasztevő a panaszának kivizsgálásáról, a megtett intézkedésekről és azok határidejéről a panasz beérkezését követő 30 napon belül tájékoztatást kapjon. Amennyiben a panasz kivizsgálása ennél több időt vesz igénybe, a panaszost harminc napon belül erről is írásban tájékoztatni kell, majd a kivizsgálást követően új tájékoztatást kell küldeni írásban a panaszosnak.

A reklamáció lezárását követően valamennyi, az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell az Egyesület irodájában.

A panaszosok jogai

Mindenki számára biztosítjuk, hogy megismerje szervezetünk adománygyűjtési akcióinak célját, idejét, módját, az összegyűlt adományok felhasználását.

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni, joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

Panaszkezelési beszámoló

A panaszokról az Egyesület az Átláthatóság menüpont mellékletei között évente panaszkezelési beszámolót tesz közzé.

A beszámoló tartalmazza, hogy:

- történt-e az Etikai Kódexben foglalt vállalásokat hiányoló, vagy arra vonatkozó bejelentés, vagy panasz,
- indult-e hivatalos eljárás a szervezet ellen az adott évben.

Amennyiben történtek ilyenek, a beszámoló részletezi a panasz jellegét és tartalmát, a kivizsgálás menetét, valamint annak eredményét.

PANASZBEJELENTŐ FORMANYOMTATVÁNY**Panasztevő neve:****Visszajelzéshez e-mail cím vagy postacím:****Bejelentés dátuma:****Panasz rövid leírása:****A panaszt rögzítette (Greenpeace Magyarország Egyesület tölti ki):****Intézkedés leírása (Greenpeace Magyarország Egyesület tölti ki):**