Panaszkezelés

Adományozóink, támogatóink panaszaikat írásban: postán vagy emailen jelenthetik be.

A Facebook levelezési rendszeres gyakran napokig elérhetetlen, amit többször jeleztünk a szolgáltatónak. Sajnos ennek technikai megoldására nincs lehetőségünk.

A beérkezett panaszokat az Alapítvány megvizsgálja és 8 munkanapon belül megválaszolja.

A panaszbejelentéshez szükséges adatok:  
– Panasz rövid leírása  
– Bejelentő neve  
– Visszajelzéshez posta vagy email cím

**A panaszkezelés folyamata:**

A beérkezett panasz 1 munkanapon belül a témáért felelős önkéntes munkatársunkhoz kerül megvizsgálja a panasz tényszerűségét, okát és javaslatot tesz 3 munkanapon belül a panasz kezelésére, szükség esetén a panaszban megjelölt körülmény megváltoztatására.

A válaszadásért felelős önkéntes munkatárs 3 munkanapon belül érdemben válaszol a panaszosnak.

A válasszal egy időben tájékoztatja  a témáért felelőst a panasz megválaszolásáról, az indokolt intézkedés meghozataláról

**A panaszos jogai:**

Amennyiben a panaszos nem elégedett a kapott válasszal/megoldással, az alapítvány kuratóriumának elnökéhez fordulhat, központi email címünkön keresztül. (info@hangyakozosseg.hu )

**Információ nyújtás rendje, módja**

**On-line:**  
A Hangya Közösség a szervezetéről, eredményeiről és programjairól, önálló weboldalán és facebook oldalán keresztül nyújt információt:  
[www.facebook.hu/HangyaKozosseg](http://www.facebook.hu/HangyaKozosseg)  
[www.hangyakozosseg.hu](http://www.hangyakozosseg.hu/)  
 **Kizárólag csak levélcím:**  
Hangya Közösség Alapítvány  
1161 Budapest, Érsekújvári u. 22.

**E-mail cím:**  
[info@hangyakozosseg.hu](mailto:info@hangyakozosseg.hu)

**Telefonos elérhetőség:**  
Tevékenységünket önkéntesként, társadalmi munkában – családunk, főállású munkánk mellett -szabadidőnkben elsősorban esténként, éjjel és hétvégén végezzük. Alapítványi telefonnal nem rendelkezünk.  
A Kapcsolatok alatti menüpontban található **e-mail címen** folyamatosan elérhetőek vagyunk.  
A beérkező leveleket naponta olvassuk. A beérkező mennyiség miatt 5 munkanapon belül válaszolunk.

Az alapítvány hivatalos dokumentumaiba személyesen betekinteni, előzetes egyeztetést követően, az alapítvány telephelyén lehet.

**Panaszkezelési beszámoló:**2019-ben sem érkezett az Etikai kódexben foglalt vállalásokat hiányoló vagy arra hivatkozó bejelentés, sem panasz. Nem indult hivatalos eljárás az szervezetünk ellen. Munkánkról csak pozitív visszajelzéseket kaptunk.