



„A madárbarát Magyarorszáért!”

Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület/BirdLife Hungary

Budapest, 1121 Költő u. 21. • Telefon: 1 275 6247 • Fax: 1 275 6267 • E-mail: mme@mme.hu • Honlap: www.mme.hu
Adószám: 19001243-2-43 • Bankszámlaszám: 11712004-20011215

MAGYAR MADÁRTANI ÉS TERMÉSZETVÉDELMI EGYESÜLET

ADOMÁNYOZÁST ÉRINTŐ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Adományozóink, tagjaink számára lehetőséget biztosítunk információ kérésre, illetve panaszai, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására.

Információnyújtás rendje, módozatai

Adománygyűjtési tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail cím: adomany@mme.hu

Telefonszám: +361/275-6247

Cím: 1121 Budapest, Költő u. 21.

Panaszbejelentést az alábbi postai címen vagy email címen tehet, tárgyban feltüntetve „panaszbejelentés”.

Postacím: 1121 Budapest, Költő u. 21.

Email: mme@mme.hu

Az ügyfelek jogai:

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

A panaszkezelés szabályai:

Adománygyűjtési tevékenységünkkel kapcsolatos panaszokat csak írásban fogadunk el. Panaszát a fent megjelölt elérhetőségek bármelyikén eljuttathatja hozzánk.

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Egyesület Társadalmi Kapcsolatok igazgatója részére címezve kell benyújtani, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, illetve annak tudomásra jutását követően minél hamarabb, de maximum egy héten belül.

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Egyesület Társadalmi Kapcsolatok Osztály igazgatója dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Egyesület Elnökségét és/vagy Ellenőrző Bizottságát.

Az Egyesület a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum harminc napon belül tájékoztatja a panasz kivizsgálásának eredményéről és az esetleges intézkedésekről a panaszost.

A panasztevőnek joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni.

A panasztévő adatait, az Egyesület minden esetben bizalmasan kezeli.

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

A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót készít.