



## AZ AMNESTY INTERNATIONAL MAGYARORSZÁG INFORMÁCIÓADÁSI ÉS PANASZKEZELÉSI ELVEI

### INFORMÁCIÓADÁS

Az Amnesty International Magyarország mindenki számára lehetőséget biztosít arra, hogy megismerje a szervezet adománygyűjtési akcióinak célját, idejét, módját, az összegyűlt adományok felhasználását. Az érdeklődők számára információt adni kizárólag olyan esetekben áll módunkban, amelyek nem sértenek személyiségi jogokat. Információt az alábbi módokon tudunk adni:

#### **Elektronikus úton:**

Központi e-mail címünkre érkezett megkeresést követően: [office@amnesty.hu](mailto:office@amnesty.hu)

Az e-mail üzenetek megválaszolása 6 munkanapon belül történik az érdeklődő által megadott e-mail címre.

#### **Telefonon:**

+36 1 321 4799-es telefonszámon hétfőtől péntekig 8:00 – 12:00 között

#### **Postai levélben:**

Címünk: Amnesty International Magyarország, 1054 Budapest, Báthory u. 4.

A beérkező leveleket 15 munkanapon belül megválaszoljuk az érdeklődő által megadott postacímre küldött szabványméretű, ajánlott levélben. Levelezési cím megadásának hiányában, nem tudunk válaszolni.

#### **Személyes elérhetőségünk:**

1054 Budapest, Báthory u. 4., mely címen kizárólag előzetes időpont-egyeztetéssel tudunk érdeklődőket fogadni.

### PANASZKEZELÉS

Az Amnesty International Magyarország 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 formanyomtatvány kitöltésével. A Panaszbejelentő formanyomtatvány doc formátumban letölthető weboldalunkról az [Átláthatóság](#) menüpontban.

A beérkezett panaszokat egyesületünk minden esetben megvizsgálja, és munkatársunk 15 munkanapon belül válaszol a panasztevő által megadott email címre vagy postacímre küldött ajánlott levélben.

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

A panaszokat az Egyesület szerverén rögzítjük, melyekből az Átláthatóság menüpont mellékletei között összegzőt teszünk közzé. Az összegző tartalmazza a panasz jellegét és tartalmát, a kivizsgálás menetét, valamint annak eredményét.

**A panaszvizsgálás folyamatának leírása:**

- visszajelzünk a panasz tudomásul vételéről és a panasz kivizsgálásának módjáról, határidejéről
- a panasz tárgyáért felelős munkatársat az AIM igazgatója meghatározza
- a felelősöket az AIM igazgatója számonkéri és ezeket jegyzőkönyvbe veszi
- szükség esetén egyeztetünk a panasztevővel az első vizsgálat eredményeiről és ezeket jegyzőkönyvbe vesszük
- írásos állásfoglalásban tájékoztatjuk a panasztevőt az esetleges elmarasztalásokról, a további lépésekről illetve a panasz jogossága esetén a korrekciós intézkedésekről

**MELLÉKLET**  
**PANASZBEJELENTŐ**

**Panasz rövid leírása**

**A panasztevő adatai**

Név:

Visszajelzéshez e-mail cím vagy postacím:

Bejelentés dátuma:

**Intézkedés leírása (Amnesty International Magyarország tölti ki):**

