



WEBSITE, PROGRAMME AND STAKEHOLDER COMPLAINTS AND FEEDBACK POLICY

HONLAP-, PROGRAM- ÉS ÉRINTETTI PANASZ- ÉS VISSZAJELZÉSI SZABÁLYZAT

Bilingual website governance document / Kétnyelvű honlapirányítási dokumentum

Document owner / Dokumentumgazda	ADWF Governing Body / ADWF vezető testülete
Version / Verzió	1.0
Approval date / Jóváhagyás dátuma	[DD Month YYYY / ÉÉÉÉ, hónap NN.] 01. 09. 2026
Effective date / Hatálybalépés	Upon formal approval / Hivatalos jóváhagyáskor
Review cycle / Felülvizsgálat	At least every 2 years and after any serious incident / Legalább kétévente és minden súlyos esemény után
Applies to / Személyi hatály	Website visitors, applicants, supporters and ADWF stakeholders / Honlaplátogatók, jelentkezők, támogatók és ADWF-érintettek

Anti-Drug World Federation (ADWF)





Contents / Tartalom

English	Magyar
Scope and principles	Hatály és alapelvek
Submission channels	Benyújtási csatornák
Triage and response stages	Triázs és válaszlépések
Review and escalation	Felülvizsgálat és eskaláció
Records and learning	Nyilvántartás és tanulás





Anti-Drug World Federation (ADWF)

COMPLAINTS & FEEDBACK / PANASZ

1. Scope and principles / Hatály és alapelvek

ENGLISH

This policy covers service, event, membership, communication, accessibility, partner and website complaints or suggestions. SEA, child protection, abuse, harassment, fraud, imminent danger and serious misconduct are triaged immediately to the protected specialist route. Complaints are accessible, free, impartial, timely and protected from retaliation.

MAGYAR

A szabályzat szolgáltatási, esemény-, tagsági, kommunikációs, akadálymentességi, partneri és honlappanaszra vagy javaslatra vonatkozik. SEA, gyermekvédelmi, bántalmazási, zaklatási, csalási, közvetlen veszély- és súlyos kötelességzegési jelzést azonnal védett szakútvonalra kell irányítani. A panaszút hozzáférhető, ingyenes, pártatlan, időszerű és megtorlástól védett.





Anti-Drug World Federation (ADWF)

COMPLAINTS & FEEDBACK / PANASZ

2. Submission channels / Benyújtási csatornák

ENGLISH

Complaints may be submitted through [FORM URL], e-mail office@antidrug.world post [INSERT] or an accessible in-person route [INSERT]. Provide contact if a response is requested, a description, relevant date/location, desired outcome and accessibility needs. Anonymous complaints are accepted where feasible; lack of evidence is not a barrier.

MAGYAR

Panasz benyújtható: [ŰRLAP URL], e-mail office@antidrug.world posta [KITÖLTENDŐ] vagy hozzáférhető személyes út [KITÖLTENDŐ]. Válaszigény esetén kapcsolat, leírás, idő/hely, kívánt eredmény és hozzáférési igény adható meg. Megvalósítható esetben névtelen panasz is fogadható; bizonyíték hiánya nem akadály.





Anti-Drug World Federation (ADWF)

COMPLAINTS & FEEDBACK / PANASZ

3. Triage and response stages / Triázs és válaszlépések

ENGLISH

Receipt is acknowledged normally within 5 working days. Safety and jurisdiction triage occurs promptly. A simple complaint should normally receive a response within 20 working days; complex matters receive an update and revised date. The handler must be conflict-free, may seek clarification and records reasons and remedy.

MAGYAR

A beérkezést rendszerint 5 munkanapon belül vissza kell igazolni. Biztonsági és hatásköri triázs gyorsan történik. Egyszerű panaszra rendszerint 20 munkanapon belül válasz adandó; összetett ügyben státusz és új határidő szükséges. Az ügyintéző összeférhetetlenségtől mentes, pontosítást kérhet, és indoklást valamint jogorvoslatot rögzít.





Anti-Drug World Federation (ADWF)

COMPLAINTS & FEEDBACK / PANASZ

4. Review and escalation / Felülvizsgálat és eskaláció

ENGLISH

A dissatisfied complainant may request one internal review within 15 working days, stating the error or new information. Review is performed by a person not responsible for the original decision. External legal, regulatory, donor, ombuds, authority or court routes remain available and are not delayed by this policy.

MAGYAR

Az elégedetlen panaszos 15 munkanapon belül egy belső felülvizsgálatot kérhet, a hibát vagy új információt megjelölve. Olyan személy vizsgál, aki az eredeti döntésért nem felelt. Külső jogi, hatósági, támogatói, ombudsmani vagy bírósági út továbbra is nyitott, és e szabályzat nem késlelteti.





Anti-Drug World Federation (ADWF)

COMPLAINTS & FEEDBACK / PANASZ

5. Records and learning / Nyilvántartás és tanulás

ENGLISH

Complaint records are access-controlled, retained under the schedule and reported only in anonymised trends. Quarterly review examines response time, accessibility, repeat issues, remedies and retaliation. Learning informs programme and website improvement.

MAGYAR

A panasznyilvántartás hozzáférés-szabályozott, megőrzési rend szerinti, és csak anonimizált trendként jelenthető. A negyedéves áttekintés vizsgálja a válaszidőt, hozzáférést, ismétlődést, jogorvoslatot és megtorlást. A tanulság program- és honlapfejlesztést szolgál.





Anti-Drug World Federation (ADWF)

COMPLAINTS & FEEDBACK / PANASZ

Reference framework / Hivatkozási keret

The instruments below inform this policy. They do not replace applicable national law. / Az alábbi dokumentumok szakmai alapot adnak a szabályzathoz, de nem helyettesítik az alkalmazandó nemzeti jogot.

- Regulation (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation — GDPR).
- Hungarian Act CXII of 2011 on Informational Self-Determination and Freedom of Information (Infotv.).
- Hungarian Act CVIII of 2001 on Electronic Commerce and Information Society Services.
- Hungarian Act XLVIII of 2008 on the Basic Requirements and Certain Restrictions of Commercial Advertising Activities.
- Hungarian Civil Code, Act V of 2013, and other applicable Hungarian and EU law.





Anti-Drug World Federation (ADWF)

COMPLAINTS & FEEDBACK / PANASZ

Approval / Jóváhagyás

This policy becomes effective only upon formal approval by the competent ADWF governing body. / A szabályzat kizárólag az ADWF illetékes vezető testületének hivatalos jóváhagyásával lép hatályba.

Approved by / Jóváhagyó	Tóth Attila
Position / Tisztség	President/Enök
Date / Dátum	01.09.2026
Signature / Aláírás	

