


A MiReHu Nonprofit Kft.

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésére vonatkozó szabályzat

Készítette:



.....
dr. Barta Alexandra
jogi vezető

Dátum:

2020. 09. 25.

Jóváhagyta:



.....
Merkel Norbert
operatív igazgató

Dátum:

2020. 09. 28.

Elrendelte:



.....
Ladányi Roland
ügyvezető

Dátum:

2020. 09. 28.

Érvényes és hatályos: 2020. év október 1. napjától visszavonásig.

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. *A szabályzat célja*

- 1.1. A szabályzat célja a MiReHu Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Pkbt.) foglaltak szerinti – befogadására, kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása, annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye, és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak, megalapozottak legyenek.

2. *A szabályzat hatálya*

2.1. *A szabályzat tárgyi hatálya*

- 2.1.1. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társasághoz a tevékenységét érintő külső ügyfelektől, partnerektől érkező közérdekű bejelentésekre, panaszokra.
- 2.1.2. A szabályzat tárgyi hatálya nem vonatkozik a Társaság azon döntéseire, intézkedéseire sem, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatóak felül.

2.2. *A szabályzat személyi hatálya*

- 2.2.1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság tevékenységét érintő közérdekű bejelentések és panaszok befogadásával, kivizsgálásával, azok eredménye alapján hozott intézkedések megvalósításával kapcsolatos tevékenységekben résztvevő munkatársakra, és a szabályzatban meghatározott, korlátozott mértékben a közérdekű bejelentést, panaszt benyújtókra.
- 2.2.2. A szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a Társaság bármelyik területéhez benyújtott, illetve az illetékességéből áttett, az adott terület tevékenységével és munkatársaival, és/vagy az adott terület által végzett tevékenység teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.
- 2.2.3. A Társaságnál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a jogi terület munkatársai jogosultak – ideértve a jogi előadót, a jogi asszisztenst (az adott ügyet kivizsgálni jogosult személy konkrét kijelölése a jogi vezető hatásköre, azzal, hogy a kijelölt munkavállaló folyamatosan konzultálni köteles a jogi vezetővel és a válaszlevél végleges formája a jogi vezető jóváhagyásához kötött) és a jogi vezetőt -, de a kivizsgálás alapján hozott döntéshozatal felelőse az ügyvezető. A jogi terület szorosan együttműködik a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett terület vezetőjével, munkatársaival, annak érdekében, hogy a megkeresés megválaszolása, megoldása teljes körűen, szakterületileg is megalapozott formában valósulhasson meg.

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Közérdekű bejelentés: A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

III. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, VIZSGÁLATA

3. A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása

3.1. A bejelentés formája

3.1.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Társasághoz.

3.1.2. Az érkező bejelentés megtehető szóban, írásban, elektronikusan is.

3.1.3. A személyesen tett panaszt, közérdekű bejelentést a szabályzat 1. és 2. számú mellékletében foglaltak szerint kettő példányban írásba kell foglalni, és az egyik példányt a bejelentő számára át kell adni.

3.2. Az elbírálás

3.2.1. A panasz, illetve közérdekű bejelentés elbírálására a szabályzat 2.2.3. pontjában foglaltak alapján a jogi terület jogosult. Az a terület, amelynek tevékenységére a bejelentés vagy panasz vonatkozott haladéktalanul köteles a hozzá közvetlenül beérkezett megkeresést továbbítani a jogi vezető részére. A panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett terület a kivizsgálásban, válaszadásban szorosan együttműködni köteles a jogi területtel. Az érintett terület szakmai támogatást köteles nyújtani.

3.2.2. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha a Pkbt. eltérően nem rendelkezik - a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

3.2.3. Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

3.2.4. A jogi vezető vagy a jogi előadó az ügyben a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

3.2.5. A Társaság a jogi terület által előkészített és az ügyvezető vagy más cégjegyzésre jogosultak által aláírt levélben a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő

adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti, kivéve, ha az elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást (dokumentáltan) tudomásul vette.

3.3. Vizsgálat mellőzése

- 3.3.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 3.3.2. A panasz vizsgálata mellőzhető a 3.3.1. pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
- 3.3.3. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 3.3.4. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a jogi vezető javaslatára az ügyvezető mellőzi.
- 3.3.5. A 3.3.4. pontban meghatározottak alkalmazásától el lehet tekinteni, és ebben az esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- 3.3.6. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

3.4. Rosszhiszemű bejelentés kezelése

- 3.4.1. Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével be lehet fejezni.
- 3.4.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és
 - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

- 3.4.3. Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

4. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása, intézkedések megtétele

4.1.A kivizsgálás

- 4.1.1. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.
- 4.1.2. A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. A jogi vezető a beadvány tartalmától függően dönti el, hogy azt panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell-e kezelni. A panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően az ügyben eljáró - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.
- 4.1.3. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Pkbt. 2-3. §-ában foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt olyan foglalkoztatott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 4.1.4. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során a jogi terület kivizsgálást végző munkatársa más szervezeti egységtől, munkatárstól iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, amelynek során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, és az érintett(ek) személyi felelősségét.
- 4.1.5. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra az érintett szervezet székhelyén, vagy más hivatalos helyiségben kell, hogy sor kerüljön. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.
- 4.1.6. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a Társaság érintett egységével foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt a panasszal érintett személy felett munkáltatói jogkört gyakorló vezető, azaz az ügyvezető részére is meg kell küldeni. A munkáltatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.
- 4.1.7. Amennyiben egy adott témakörben ugyanattól a bejelentőtől többször ismétlődően azonos tartalmú panasz, közérdekű bejelentés érkezik, és kifogásolják az ügyintézkést, akkor az ügyvezető felülvizsgálatot rendel el, amelyben nem vehet részt az a

munkatárs, aki az előző vizsgálatokban részt vett.

4.2. A vizsgálat befejezése utáni intézkedések

4.2.1. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

4.2.2. A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, a Pkbt. 2. § (4) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.

4.2.3. A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai – a Pkbt.-ben foglalt eseten túlmenően - csak a panasz, bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos, bejelentő egyértelműen, írásban hozzájárult. A panaszos, bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

4.2.4. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, a panaszos, bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

4.2.5. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv részére - kérelmére - át kell adni.

4.2.6. A Társaság területi vezetői a saját területükön a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekintik a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékelik az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan lehessen módosítani az adott tevékenységet a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

IV. MELLÉKLETEK

- 1. melléklet: BEJELENTŐ ŰRLAP
- 2. melléklet: JEGYZŐKÖNYV MINTA szóbeli bejelentésről

1. melléklet

BEJELENTŐ ŰRLAP

2. melléklet

JEGYZŐKÖNYV MINTA szóbeli bejelentésről

JEGYZŐKÖNYV MINTA szóbeli bejelentésről

Készült (név) érintett szóbeli meghallgatásán 20..... év hó napján
.....(cím) alatti helyiségben.

Jelen vannak:

..... (a *MiReHu Nonprofit Kft. munkatársa*)

..... (érintett)

.....(jegyzőkönyvvezető)

Az *MiReHu Nonprofit Kft. munkatársa* a meghallgatást megnyitja,

- megállapítja, hogy a szóbeli meghallgatáson megjelentek-e, illetve, ki nem jelent meg
- ki jelentett be akadályoztatást.

A *MiReHu Nonprofit Kft. munkatársa* tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....

A *MiReHu Nonprofit Kft. munkatársa* meghallgatja az érintettet:

.....

**A *MiReHu Nonprofit Kft. munkatársa* a tényállás tisztázása keretében:
szakértőt vesz igénybe**

.....

K.m.f.

.....
a MiReHu Nonprofit Kft. munkatársa

.....
érintett

.....
jegyzőkönyvvezető