

SZOLLAK Vagyonkezelő Kft

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata

Hatálybalépés dátuma: 2021. január 01.


SZOLLAK Vagyonkezelő Kft
5000 Szolnok, Jókai u. 3.

Andrási Imre

ügyvezető igazgató

Tartalom

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA	3
ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1. A szabályzat célja	3
2. A szabályzat hatálya	3
2.1. A szabályzat tárgyi hatálya	3
A szabályzat személyi hatálya	3
ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	4
PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, VIZSGÁLATA	4
A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása	4
3.1. A bejelentés formája	4
3.2. Az elbírálás	4
3.3. Vizsgálat mellőzése	5
3.4. Rosszhiszemű bejelentés kezelése	6
4. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása, intézkedések megtétele	6
4.1. A kivizsgálás	6
A vizsgálat befejezése utáni intézkedések	7
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	9
A szabályzat hatályba lépését követő intézkedések	9
MELLÉKLETEK	10
1. MELLÉKLET: BEJELENTŐ ŰRLAP	10
2. melléklet: JEGYZŐKÖNYV szóbeli bejelentésről	11
3. MELLÉKLET: NYILVÁNTARTÁS A 202... ÉVBEN ÉRKEZETT PANASZOKRÓL, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKRŐL	12
4. MELLÉKLET: K I M U T A T Á S A 20.... ÉVBEN ÉRKEZETT KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKRŐL	13
5. MELLÉKLET: K I M U T A T Á S A 20.... ÉVBEN ÉRKEZETT PANASZOKRÓL	14

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

SZOLLAK Vagyonkezelő Kft. (továbbiakban: Szervezet) a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) alapján - figyelemmel az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelet (GDPR), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény releváns előírásaira is - a következők szerint határozom meg.

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

1.1. A szabályzat célja a Szervezet tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a Panasztv. -ben foglaltak szerinti – befogadására, kivizsgálására vonatkozó szabályok egyértelmű meghatározása, hogy a kivizsgálás eredménye, és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak, megalapozottak és eredményesek legyenek.

2. A szabályzat hatálya

2.1. A szabályzat tárgyi hatálya

2.1.1. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Szervezethez a tevékenységét érintő külső ügyfelektől, partnerektől érkező, illetve a Szervezet munkatársai által benyújtott közérdekű bejelentésekre, panaszokra.

2.1.2. A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

2.1.3. A szabályzat tárgyi hatálya nem vonatkozik a Szervezet 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 Szervezet 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 Szervezet bármelyik egységéhez benyújtott, az adott egység tevékenységével és munkatársaival, és/vagy az adott egység által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos

panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.

2.2.3. A Szervezetnél a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a Szervezet vezetője által kijelölt munkatársak jogosultak, de a kivizsgálás alapján hozott döntéshozatal felelőse a vezető.

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.

Nem minősül panasznak, ha a belső vagy külső partner az egyes szervezeti egység vezetőjétől, vagy szakmai vezetőtől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást kér.

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 panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Szervezet adott egységéhez.

3.1.2. Az érkező bejelentés megtehető szóban, írásban, elektronikusan, az érintett szervezet székhelyén, amelyet az érintett egység jogosult és köteles írásban rögzíteni, és amennyiben kérdéses a hatáskör, úgy azt továbbítani kell a vezető által megbízott munkatárshoz az elbírálás érdekében.

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

3.2. Az elbírálás

3.2.1. Alap esetben a panasz, illetve közérdekű bejelentés elbírálására az a szervezeti egység jogosult, amelynek tevékenységére a bejelentés vagy panasz vonatkozott.

3.2.2..Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására a Szervezetben belül más egység jogosult, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosulthoz kell továbbítani. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

3.2.3.A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha a Panasztv. eltérően nem rendelkezik – a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

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

3.2.4. A vezető által kijelölt munkatárs az ügyben a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

3.2.5. A vezető 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 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 Szervezet vezetése mellőzi.

3.3.5. Az előző bekezdésben 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.

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.

3.4.2. 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 kijelölt munkatárs 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 (jogosult) vezető - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől. Az ügyintézés során biztosítani kell az ügyintéző pártatlanságát és elfogulatlanságát.

4.1.3. A Panasztv. 2/A. § (1) - (3) bekezdései rendelkeznek azokról az esetekről, amelyek során a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ezekben az esetekben a vizsgálat mellőzéséről a Szervezet ügyben illetékes vezetője dönt.

4.1.4. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztv. 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásáért a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint érintett vezető a felelős. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos

döntéshozatalban nem vehet részt olyan foglalkoztatott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, aki a panaszt tette, akire a panasz irányul, akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet, akinek az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el.

- 4.1.5. Aki a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során eljár, 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.
- 4.1.6. 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.
- 4.1.7. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a Szervezet érintett egységével foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt az ügyvezető igazgatónak meg kell küldeni. A munkáltatói/foglalkoztatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.
- 4.1.8. Amennyiben egy adott témakörben ugyanattól a bejelentőtől többször ismétlődően azonos tartalmú panasz, közérdekű bejelentés érkezik, és kifogásolják az ügyintézkést, akkor a vezető felülvizsgálatot rendel el, amelyben nem vehet részt az a munkatárs, aki az előző vizsgálatokban részt vett.
- 4.1.9. Az érintett szervezeti egység működésére vonatkozó panasz, illetve közérdekű bejelentés, és annak alapján történt szabálytalanság észlelése esetén a szervezeti integritást sértő események eljárásrendjében foglaltak szerint kell eljárni.

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 Panasztv. 2. § (4) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.
- 4.2.3. A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai - az 1) pontban 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 panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a tett intézkedésekről a panaszok és a közérdekű bejelentések kezelésével megbízott munkatárs köteles a jelen szabályzat **3. és 4. valamint 5. mellékletében** foglalt tartalommal nyilvántartást vezetni. A kijelölt munkatárs megfelelő információval történő ellátásáért a vezető felel.
- 4.2.7. A Szervezet magasabb beosztású vezetői a saját területükön a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként - legalább évente egyszer - 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.
- 4.2.8. A panaszt és az arra adott választ az elbírálásra jogosult szervezeti egység, a panasz lezárását követően a központi irattárba helyezi, melyet a Szervezet az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig őriz meg.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

5. A szabályzat hatályba lépését követő intézkedések

- 5.1. A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2021 január 01. napján lép hatályba.
- 5.3. A Szervezet vezetőjének a felelőssége, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének jelen szabályzatában foglalt előírásait az érintett munkatársak megismerjék.

Szolnok, 2021. január 01.

Szolnoki Vagyonkezelő Kft.
5000 Szolnok, Jókai u. 3.

.....
Andrási Imre

V. MELLÉKLETEK

1. melléklet: BEJELENTŐ ŪRLAP

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja:év...hónap...nap

A bejelentés módja:

Helyszín:

Bejelentést rögzítette: <ügyintéző neve/szervezeti egysége>

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Lakcíme:

Telefonszáma:

E-mail:

Zárt adatkezelést kér-e?

Igen

Nem

.....

aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)

.....
.....
.....

k. m. f.

..... tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valódiságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul, illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy személyes érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!

Bejelentő a SZOLLAK Vagyonkezelő Kft. adatkezelési tájékoztatóját megismerte, tudomásul vette.

Kelt:..... felvette:

.....
bejelentő aláírása

.....
szervezet részéről

Panasz / közérdekű bejelentés hatálya alá tartozó eset a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján

2. melléklet: JEGYZŐKÖNYV szóbeli bejelentésről

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

.....(cím) alatti helyiségben.

Jelen vannak:

..... (az arra kijelölt munkatárs)

..... (érintett)

.....(jegyzőkönyvvezető)

Az arra kijelölt munkatárs: a meghallgatást megnyitja,

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

Az arra kijelölt munkatárs tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....
.....

Az arra kijelölt munkatárs meghallgatja az érintettet:

.....
.....

Az arra kijelölt munkatárs a tényállás tisztázása keretében:
szakértőt vesz igénybe

.....

K.m.f.

.....
az arra kijelölt munkatárs

.....
érintett

3. melléklet: NYILVÁNTARTÁS a 202... évben érkezett panaszokról, közérdekű bejelentésekről

A bejelentő		A közérdekű bejelentés			Az elintézés módja			A bejelentő tájékoztatás			
Neve	Elérhető-sége	Mire irányul	Tárgya, rövid leírása	Meg alapozottsága (i/n)	Elintézés dátuma	Továbbítás - mely hatóság részére	Eljárás indult	Mellőzés	Elutasítás	módja	időpontja
							Kérjük, jelölje a megfelelő cellában "x" jellel!				
							0			0	0

4. melléklet: K I M U T A T Á S a 20..... évben érkezett közérdekű bejelentésekről

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
1.	A közérdekű bejelentések száma: A közérdekű bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	1) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	2) tisztviselő magatartása (...db bejelentés)	
	3) korrupciós eset (...db bejelentés)	
2.	4) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
	5) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:	
	A közérdekű bejelentések következők szerint kerültek lezárásra	
3.	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	

5. melléklet: K I M U T A T Á S a 20.... évben érkezett panaszokról

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
1.	A panaszok száma:	
	A panaszok tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	6) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	7) tisztviselő magatartása (...db bejelentés)	
2.	8) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	9) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
	10) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:	
	A panaszok következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
3.	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	