

Miskolci Gasztro Centrum Ágazati Képzőközpont Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Panaszkezelési és közérdekű bejelentés kezelésére vonatkozó szabályzata

1. Előzmény

A Miskolci Gasztro Centrum Ágazati Képzőközpont Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 3534 Miskolc, Könyves Kálmán utca 4., Cg. 05 09 035830, továbbiakban: „Társaság”) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: „Panasztörvény”) foglaltak szerint a panaszok és a közérdekű bejelentések Társaságon belüli elintézésének rendjét a Társaság jelen szabályzatban foglaltak szerint állapítja meg

A szabályzat személyi hatálya a Társaság munkavállalóira, valamint a Társasággal egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási stb.) tevékenységet végző személyekre terjed ki.

2. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a Társaság tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

3. A szabályzat hatálya

A jelen szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki. A jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Társasághoz beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az a Társasághoz közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet a Társaságnak továbbította.

Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. CXL. törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

Jelen szabályzat nem vonatkozik a Társaság azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása során vizsgálhatók felül.

Jelen szabályzat előírásait nem kell alkalmazni azon bejelentések, panaszok kivizsgálására irányuló eljárásra, amely bejelentésre, panaszra a Társaság tevékenységi köre miatt irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.

4. Értelmező rendelkezések

- a) közérdekű bejelentés: közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

- b) közérdekű bejelentő: az a személy, aki közérdekű bejelentéssel fordul a Társasághoz.
- c) panasz: panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.
- d) panaszos: az a személy, aki panasszal fordul a Társasághoz.

5. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése

A szóbeli panaszt írásba kell foglalni az *1. sz. mellékletben* meghatározott jegyzőkönyv minta szerint, és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.

A panaszt és a közérdekű bejelentést a Társasághoz történő beérkezéstől számított harminc napon belül el kell bírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A Társaság a panaszost és a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. A Társaság a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve a 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 értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzi, de dönthet úgy, hogy a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz vagy közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

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

Amennyiben a Társaság a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra hatáskörrel, a Társaság a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az

eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

A panaszt és a közérdekű bejelentést vizsgáló személyek körét a Társaság ügyvezetője jelöli ki. A Társaság tevékenységét, a vezetőit vagy beosztott munkatársait érintő panaszokat, közérdekű bejelentéseket az ügyvezető vizsgálja ki. A Társaság ügyvezetőjét érintő panaszokat a Társaság tagjai vizsgálják ki.

A panasz és a közérdekű bejelentés Társasághoz beérkezését követően haladéktalanul intézkedni szükséges.

A panaszost és a közérdekű bejelentőt – az alábbiakban rögzített kivétellel – nem érheti hátrány a panasz vagy közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – az alábbiakban rögzített kivétellel – 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 Társaság munkavállalóit a panasz vagy közérdekű bejelentés felvétele, kezelése, kivizsgálása során, valamint ezt követően korlátlan ideig a Panasztörvényben foglalt titoktartási kötelezettség terheli valamennyi adat és információ vonatkozásában, különösen a panasszal, a közérdekű bejelentővel, a panasszal, valamint a közérdekű bejelentéssel összefüggő adatok tárgyában.

Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos és a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- i. ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- ii. alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A közérdekű bejelentő az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvényben foglaltak alapján az általa vélelmezett visszasság orvoslása érdekében beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához, amennyiben az eljárásra jogosult szerv

- i. a közérdekű bejelentést megalapozatlannak nyilvánítja,
- ii. a közérdekű bejelentő a vizsgálat eredményével nem ért egyet,
- iii. a közérdekű bejelentő álláspontja szerint az eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést nem vizsgálta ki teljes körűen.

Miskolc, 2023. október 30.

Konczvald István
ügyvezető