
KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Csávolyi Önkormányzati Nonprofit Kft.

HATÁLYOS ÉS ALKALMAZANDÓ: 2021. JANUÁR 1.

A Csávolyi Önkormányzati Nonprofit Kft-vel (továbbiakban: Társaság) szemben érkező külső panaszok kezelésének rendjére vonatkozóan a Társaság a 2013. évi CLXV. törvényben foglalt alapelveket is szem előtt tartva a jelen szabályzatban (továbbiakban: szabályzat) foglaltak szerint jár el.

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja a Társaság a társaság feladatainak, tevékenységének ellátása során, illetve azokkal kapcsolatban érkező külsős panaszok megtételének, beérkezésének, kivizsgálásának és kezelésének folyamatát egységes rend szerint szabályozza.

2. A szabályzat tárgyi hatálya

2.1. Minden jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, illetve panasz, amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá (továbbiakban panasz). A panasz javaslatot is tartalmazhat.

2.2. A panasz vonatkozhat a Társaság vagy valamely meghatározott szervezeti egységének működésére, tevékenységére vagy valamely munkavállaló tevékenységére is egyaránt.

2.3. A panasz feltárhat szervezeti integritást sértő eseményt is, különösen amikor kivizsgálásának eredményeként az kerül megállapításra, hogy a Társaság a rá vonatkozó szabályoktól eltért, mely esetben a Társaság integritást sértő események kivizsgálásával kapcsolatos eljárásrendre vonatkozó szabályzatot is alkalmazni kell. Ha a panasz kivizsgálásának eredményeként megállapítható, hogy a Társaság valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkesen megszegte, az erre vonatkozó belső szabályzatok alapján szankció alkalmazásának is helye lehet vele szemben.

3. Eljárási alapelvek

3.1. A Társasághoz érkező panaszokat e szabályzatban foglaltak szerint kell kivizsgálni.

3.2. A Társaság eljárása során a panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.

- 3.3. A panaszost a - I.4.6. pontban foglaltak kivételével nem – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- 3.4. A panasz kivizsgálása során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, segítőkészen és körültekintően kell eljárni, a panaszra adott választ közérthetően megfogalmazni.

4. Adatkezelés

- 4.1. A bejelentő személyazonosságát, ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta a Társaság a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően. A bejelentő a bejelentéskor egyedi azonosítószámot kap, amelyre az eljárás során hivatkozhat, amelyet kizárólag a bejelentés kivizsgálásában résztvevő személyek jogosultak megismerni, ekként biztosítva a panaszos személyes adatainak minél magasabb szintű védelmét. bejelentő a bejelentésébe és a részére megküldött tájékoztatóba tekinthet be.
- 4.2. Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a panaszost nyilatkoztatni kell, hogy kéri e személyes adatainak zártan történő kezelését.
- 4.3. Írásban tett panasz esetén a panaszos zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
- 4.4. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyesadatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
- 4.5. A panaszos személyes adatai kizárólag az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműn hozzájárult. A panaszos adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra. A Társaság a bejelentési rendszer keretei között a panaszosnak és annak a személynek, akinek magatartása vagy mulasztása a panaszra okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait – ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a panasz kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti. A Társaság a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a panasszal érintett személyt a rá vonatkozó bejelentésről, az őt megillető jogairól a személyes adatainak védelmével kapcsolatosan, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról külön adatkezelési tájékoztatóban.

- 4.6. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.
- 4.7. Egyebekben a külső panaszok kezelése során a Társaság a minősített és személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jár el.

II. Panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

5. A Társaság egyes szervezeti egysége/munkavállalója által kifejtett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal a Társaság elérhetőségeinek egyikén keresztül írásban, postai úton (Csávolyi Önkormányzati Nonprofit Kft., 6448 Csávoly, Arany János u. 39.), akár személyesen, akár a csavolyinonprofitkft@gmail.com e-mail címen keresztül. A panaszost a 4.3. pontban foglaltakról tájékoztatni kell az általa megadott elérhetőségeken. Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni és azt a panaszossal aláíratni.
6. A panaszban foglaltak kivizsgálására elsősorban az érintett szervezeti egység vezetője köteles. Ha az ügyvezető tevékenysége képezi a panasz tárgyát, úgy az ügyvezető fölött munkáltatói jogokat gyakorló szervezetet köteles megkeresni és tájékoztatni.
7. A panasz kivizsgálására és elbírálására a Társaságnak 30 nap áll rendelkezésére. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál többet vesz igénybe, úgy erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg. A panasz megfelelő kivizsgálása érdekében a panaszos személyesen meghallgatható, ha azt a panasz tartama szükségessé teszi.
8. Ha a panasz nem tartozik a Társaság hatáskörébe, úgy a panaszt – amennyiben a panaszos ehhez hozzájárult – 8 napon belül meg kell küldeni az eljárásra jogosult szervezethez és ezzel egyidejűleg értesíteni kell a panaszost.
9. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálat nélkül mellőzhető.
10. A panasz vizsgálata mellőzhető abban az esetben 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.
11. A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul- gondoskodni kell:

- a) a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

12. A felettes szervet tájékoztatni szükséges, ha a panasz kivizsgálásához a Társaság hatáskörét meghaladó intézkedés mutatkozik indokoltnak

13. A Társaság a minősített és személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogszabályok, valamint belső szabályzatok figyelembe vételével nyilvántartást vezet és kimutatást készít a beérkezett panaszokról.

III. Záró rendelkezések

16. Jelen utasítás az aláírás napján lép hatályba , az abban foglaltakat a hatálybalépését követően kell alkalmazni

Csávolyi Önkormányzati
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
6448 Csávoly, Arany János utca 39.
Céginformációs szám: 03-09-131631
Adószám: 233-03-00000000
Banksz: 50800159-15611503-00000000
Dószkócs Attila
ügyvezető

