

## Monostori Erőd Hadkultúra Központ Nonprofit Kft.

### A külső panaszok bejelentésének szabályai

#### A szabályzat részletes törvényi és jogszabályi hivatkozásai

- A szervezeten belüli külső panaszokat kezelő eljárások kezelésének szabályzata (339/2019. Korm.r. 4.§ (5) bekezdés), A köztulajdonban álló gazdasági társaság első számú vezetője szabályozza a külső panaszokat kezelő eljárások rendjét.
- A szervezet külső panaszokat kezelő eljárások, események és panaszok bejelentő rendszere (339/2019. Korm.r. 7.§. (2) bekezdés), A köztulajdonban álló gazdasági társaság első számú vezetője a belső és külső információáramlás biztosítása érdekében információs és kommunikációs rendszert alakít ki és működtet  
A köztulajdonban álló gazdasági társaság első számú vezetője a szervezet külső panaszok bejelentése és kezelése érdekében bejelentőrendszert alakít ki és működtet a gazdasági társaság működésének megfelelően, az egyes ágazati szabályozások figyelembevételével.
- Külső panaszokat kezelő eljárások rendje,

Hatályos: 2021. július 1-től

Jóváhagyta:

*Vizeli Csaba*

Vizeli Csaba ügyvezető



## I. Általános rész

A szabályzat célja, hogy meghatározza a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontroll rendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet alapján a szervezetben a külső panaszokat kezelő eljárásokat, a panaszok bejelentésének rendjét a Monostori Erőd Hadkultúra Nonprofit Kft.-nél (a továbbiakban: Monostori Erőd Kft.).

### 1. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Monostori Erőd Kft. minden munkavállalójára, beleértve a megbízásos jogviszonyban, közfoglalkoztatotti jogviszonyban állókat is.

A szabályzat tárgyi hatálya a Monostori Erőd Kft. munkatársainak munkahelyi tevékenységével kapcsolatos magatartásával, jogszabályokban és belső szabályzatokban meghatározott működésével összefüggésben benyújtott külső bejelentések, panaszok kivizsgálására terjed ki.

### 2. Külső panaszokat kezelő eljárások kezeléséért felelős

A Monostori Erőd Kft. ügyvezető igazgatója a jelen szabályzatban és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feladatok ellátására, a külső panaszokat kezelő eljárások kezelésére felelőst jelöl ki.

A külső panaszokat kezelő eljárások felelőse az igazgató nevében a szabályzatban foglaltak szerint, ellátja a bejelentések fogadásával és kivizsgálásával kapcsolatos feladatokat.

A külső panaszokat kezelő eljárásokért felelős munkatárs feladatait a munkaköri leírásában rögzíteni kell.

Jelen szabályzat aktualizálása a külső panaszokat kezelő eljárásokért felelős munkatárs feladata és felelőssége.

### 3. Külső panaszokat kezelő eljárások események bejelentések kezelése

#### a) Bejelentések, panaszok minősítése, értékelése

A bejelentéseket, panaszokat a bejelentők szóban személyesen vagy telefonon, írásban postai vagy elektronikus úton tehetik meg, illetve az írásos bejelentés a külső panaszokat kezelő felelősnek is átadható a Monostori Erőd Kft. hivatalos helyiségében.

A személyesen tett bejelentéseket a külső panaszokat kezelő eljárások felelőse fogadja a Monostori Erőd Kft. hivatalos helyiségében. A szóbeli vagy telefonon tett bejelentésekről jegyzőkönyvet kell felvenni az 1. számú melléklet alkalmazásával.

A bejelentések fogadására külön elektronikus e-mail cím szolgál. A bejelentésekhez hozzáféréssel a külső panaszokat kezelő eljárások felelősön kívül csak az ügyvezető igazgató rendelkezik, a bejelentővédelmi garanciák miatt.

Amennyiben nem a külső panaszokat kezelő eljárások felelősnek címzett, de tartalmában a feladatkörébe tartozó irat érkezik a Monostori Erőd Kft. bármely egységéhez, a bejelentésnek minősülés vizsgálata céljából azt haladéktalanul továbbítani kell a külső panaszokat kezelő felelős, valamint az ügyvezető igazgató részére.

A beérkezett küldeményeket a beérkezés, illetve az átvétel időpontjában érkeztetni, iktatni kell.

A külső panaszokat kezelő eljárások felelőse, a beadvány beérkezését követően haladéktalanul megvizsgálja, mely bejelentésnek, panasznak minősül-e, vagy sem.

A külső panaszokat kezelő felelős a külső panaszokat, bejelentéseket azok tartalmától függően

- haladéktalanul továbbítja az eljárásra jogosult más szervezeti egységhez, vagy más szervezethez,
- amennyiben további intézkedést nem igényel, a hatályos iratkezelési szabályzat alapján gondoskodik annak irattárba helyezéséről.

A bejelentések, panaszok érkeztetéséről, iktatásáról az külső panaszokat kezelő felelős a hatályos iratkezelési szabályzat előírásai szerint gondoskodik.

#### **b) Bejelentés, panasz vizsgálatának folyamata**

A külső panaszokat kezelő felelős a bejelentést az alábbi szempontok alapján értékeli:

- a bejelentés tartalma integritást sértő cselekményre vonatkozik-e (pl. a szervezet működésével összefüggő visszaélés; korrupciós kockázatra való figyelemfelhívás; a megajándékozott munkatárs bejelentése; jogtalan előny vagy juttatás megszerzésének nem a megajándékozott részéről történő bejelentése),
- a bejelentés igényli-e vizsgálat lefolytatását,
- a bejelentés igényel-e soron kívüli intézkedést.

A külső panaszokat kezelő felelős az értékelést követően rövid feljegyzésben haladéktalanul tájékoztatja az ügyvezető igazgatót a bejelentés, panasz beérkezéséről, annak tárgyáról, a bejelentés és esetleges mellékletei egyidejű továbbítása mellett. Amennyiben a bejelentés nem igényli vizsgálat lefolytatását, az ügyvezető igazgató dönt a további eljárásról.

A külső panaszokat kezelő felelős a bejelentés értékelését követően megvizsgálja az eljárásához szükséges, vagy a beadványban jelzett dokumentumok, valamint a bejelentés intézéséhez szükséges további információk rendelkezésre állását. Amennyiben szükséges, intézkedik további dokumentumok, információk beszerzése iránt.

A bejelentéssel összefüggő adatok rendelkezésre bocsátása érdekében megkeresett szervezeti egység köteles a kért adatokat a külső panaszokat kezelő felelős vagy az ügyvezető igazgató által meghatározott határidőben – az adatkezelésre, adatvédelemre és információbiztonságra vonatkozó szabályok betartása mellett – a külső panaszokat kezelő felelős rendelkezésére bocsátani, illetve erre irányuló akadályoztatását az külső panaszokat kezelő felelősnek haladéktalanul jelezni. A határidő sürgős intézkedést igénylő ügy esetén három munkanapnál, más esetekben tíz munkanapnál hosszabb nem lehet.

Amennyiben a bejelentés, panasz jellege ezt indokoltá teszi, a külső panaszokat kezelő felelős az ügyben érintett vagy arról ismerettel rendelkező munkatársat meghallgatja, vagy intézkedik az ügyben nem érintett vezetője általi meghallgatásról. A személyes meghallgatás kezdeményezéséről a munkatársat a meghallgatás időpontja előtt legalább két munkanappal írásban, illetve az írásbeli értesítés akadályoztatása esetén telefonon (ezt is dokumentálni szükséges) értesíteni kell. Az értesítésnek tartalmaznia kell a bejelentés tárgyát.

A személyes meghallgatásról jegyzőkönyv készül, amelynek tartalmaznia kell:

- a meghallgatás helyét, időpontját;
- a meghallgatott nevére, jogviszonyára, szervezeti egységére vonatkozó adatokat;
- a meghallgatott milyen minőségben van jelen;
- a meghallgatás tárgyát;
- a meghallgatás során feltett kérdéseket és azokra adott válaszokat;
- a jegyzőkönyv bejelentővel való ismertetésének tényét és a meghallgatottnak a jegyzőkönyvben foglaltakkal való egyetértésére vonatkozó nyilatkozatát;
- a meghallgatáson részt vevők aláírását.

A meghallgatott kérheti személyes adatainak zártan történő kezelését, ez esetben személyes adatait az ügy iratai között, a külső panaszokat kezelő felelős által aláírt, zárt borítékban kell elhelyezni.

***A külső panaszokat kezelő felelős a bejelentést annak beérkezését követő naptól számított 30 napon belül kivizsgálja, és a döntésre előkészített ügyet megküldi az ügyvezető igazgató részére.***

A vizsgálat során törekedni kell annak gyors és a szükséges részleteket feltáró lefolytatására. Az ügyintézési határidő a külső panaszokat kezelő felelős javaslatára az ügyvezető igazgató engedélyével egy alkalommal 8 nappal, kivételes esetben maximum 30 nappal meghosszabbítható, amennyiben a kivizsgálás körülményei ezt indokolják, és az nem veszélyezteti a vizsgálat eredményes végrehajtását. Az ügyintézési időbe nem számít bele az adatbekérő megkeresés megküldésétől annak teljesítéséig (a külső panaszokat kezelő felelőshöz történő beérkezésig) terjedő időtartam.

A külső panaszokat kezelő felelős a vizsgálat befejezése után indokolt esetben fegyelmi, szabálysértési vagy büntetőeljárás megindítását kezdeményezheti.

A vizsgálat lezárását követően az külső panaszokat kezelő felelős az ügyet az ügyre vonatkozó dokumentumokkal, az összefoglaló jelentéssel és a bejelentő részére előkészített válaszlevél-tervezettel együtt megküldi az ügyvezető igazgató részére.

Az összefoglaló jelentés tartalmazza:

- a bejelentés, panasz rövid összefoglalását;
- bejelentés alapján megtett intézkedéseket és azok eredményeit
- a vizsgálat nélkül lezárható ügyek esetében a vizsgálat mellőzésének okait,
- az eljárás során figyelembe vett, illetve mellőzött adatokat, bizonyítékokat,
- az eljárás alapján megállapított tényeket,
- az ügy lezárásához szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatokat.

Az ügyvezető igazgató a külső panaszokat kezelő felelős által lefolytatott vizsgálat megállapításait figyelembe véve döntést hoz a további szükséges intézkedésekről, vagy az ügy lezárásáról.

A döntést követően a külső panaszokat kezelő felelős gondoskodik a feltárt hibák, illetve a jogsértő magatartás megszüntetése érdekében szükséges intézkedések előkészítéséről, és a végrehajtásuk nyomon követéséről (monitoring).

A vizsgálat eredményéről a bejelentőt – amennyiben személye és/vagy elérhetősége ismert – írásban, igazolható módon értesíteni kell.

### **c) A vizsgálat során alkalmazandó egyéb szabályok**

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető, erről a bejelentőt – amennyiben személye és/vagy elérhetősége ismert – írásban tájékoztatni kell.

A vizsgálat alatt álló bejelentéssel a tartalmában megegyező újabb, eltérő személytől érkező bejelentés – a vizsgálat alatt álló bejelentés lezárását megelőző napig – egyesíthető.

A szervezeti egységek a vizsgálat során együttműködnek a külső panaszokat kezelő felelőssel. Az erre vonatkozó megkeresése alapján a szükséges dokumentumokat és a kért információkat a külső panaszokat kezelő felelős rendelkezésére kell bocsátani.

Az integritással kapcsolatos ügyek kezelése során úgy kell eljárni, hogy a bejelentő jogos érdeke ne sérüljön. A bejelentőt nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha megállapítást nyer, hogy rosszhiszeműen járt el, és alaposan feltételezhető, hogy a bejelentésével összefüggésben bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, vagy másnak kárt, illetve egyéb sérelmet okozott.

A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését, ez esetben személyes adatait az ügy iratai között az külső panaszokat kezelő felelős által aláírt, zárt borítékban kell elhelyezni. Ez esetben a bejelentésről – annak tartalmi csorbítása nélkül – a külső panaszokat kezelő felelős anonimizált másolatot készít, és azt kézjeggyel ellátja.

A bejelentő személyére vonatkozó adatok más szervnek történő átadásához vagy nyilvánosságra hozatalához a bejelentő személyének önkéntes és előzetes hozzájárulása szükséges.

A külső panaszokat kezelő felelős a vizsgálat során tudomására jutott információkat bizalmasan kezeli, azokat – a szabályzatban meghatározott kivételektől eltekintve – kizárólag a bejelentés vizsgálatához használja fel.

#### **d) A bejelentések iratainak kezelése, nyilvántartása, őrzése**

A beérkezett dokumentumok iratkezelése a hatályos iratkezelési szabályzatban meghatározottak figyelembe vételével történik.

A bejelentésekkel kapcsolatos eredeti iratokat a külső panaszokat kezelő felelős kezeli, nyilvántartja és őrzi. A külső panaszokat kezelő felelős folyamatosan gondoskodik arról, hogy a személyes, illetve védett adatokhoz illetéktelenek ne férjenek hozzá.

Az iktatórendszerben az érkeztetés, iktatás során (pl. tárgy, beküldő megadása) figyelemmel kell lenni a bejelentő védelmét szolgáló minimalizált adatok megadására. Az adataik zárt kezelését kérő bejelentők személyes adatai nem kerülhetnek felvitelre az iktatórendszer ügyféllistájába.

A külső panaszokat kezelő felelős a szervezethez benyújtott külső bejelentésekről, panaszokról évenkénti bontásban nyilvántartást vezetni az alábbi adatokkal:

- sorszám,
- beérkezés ideje,
- beérkezés/bejelentés módja,
- érkeztetőszám, iktatószám vagy egyéb azonosító,
- bejelentő neve, elérhetősége (amennyiben rendelkezésre áll),
- bejelentés tárgya,
- érintett szervezeti egység vagy személy,
- bejelentés, panasz alapján megtett intézkedés leírása, ideje, iktatószáma, illetve az ügy lezárásának oka, ténye,
- bejelentő tájékoztatásának ideje, módja, iktatószáma, vagy a tájékoztatás mellőzésének oka.

A bejelentéssel, panasszal összefüggő eljárás alatt keletkezett iratokba teljes körűen a külső panaszokat kezelő felelős és az ügyvezető igazgató, a bejelentés, illetve az eljárás során tett nyilatkozataiba a bejelentő, illetve a saját nyilatkozataiba a nyilatkozattevő tekinthet be.

#### **a) Szabálytalansági vizsgálat**

Amennyiben a külső panaszok nyomán szabálytalanságokat észlelnek a szervezetben, a vizsgálat lefolytatása során figyelembe kell venni az Integritást sértő események kezeléséről szóló szabályzat előírásait is.

Ha az ügyvezető igazgató a rendelkezésre álló információk alapján fegyelmi, kártérítési eljárás megindítását rendeli el, akkor a szabálytalansággal érintett szervezeti egység vezetője köteles a szabálytalansággal összefüggésben keletkezett dokumentumok másolatát haladéktalanul az ügyvezető igazgató rendelkezésére bocsátani.

**Monostori Erőd Hadkultúra Nonprofit Kft.**

**Jegyzőkönyv a külső panaszokat kezelő eljárások bejelentésének rögzítéséhez**

**Bejelentő neve:** .....

**Címe:** .....

**Elérhetősége: (telefon, e-mail)** .....

**Bejelentés előterjesztésének**

**helye:** .....

**.....ideje:** .....

**.....módja: telefonon/személyesen** .....

**Bejelentés részletes leírása:**

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

**Bemutatott dokumentumok jegyzéke:**

.....

**Bejelentő nyilatkozata, tájékoztatása (megfelelő aláhúzendó)**

Kéri-e az ügyben adatainak zártan kezelését? **igen – nem**

Hozzájárul-e személyes adatai továbbításához a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére? **igen – nem**

A tájékoztatást milyen úton kéri: **telefonon – e-mailben – szóban – hivatalos levélben**

A Monostori Erőd Kft. tájékoztatta a bejelentőt az őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valóságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik.

Kelt: .....

.....

bejelentő aláírása

Monostori Erőd Kft. részéről felvette