

A Kecskeméti Junior Sport Nonprofit Kft. szabályzata

A panaszok, közérdekű bejelentések és visszaélések bejelentésével összefüggő ügyek kezelésének rendjéről

I. Általános rendelkezések

I.1 Bevezetés

A Kecskeméti Junior Sport Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) tekintettel az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2019. október 23-i (EU) 2019/1937 IRÁNYELVE által meghatározott kötelezettség keretében megalkotott, panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztv.) foglaltak alapján, a panaszok és közérdekű bejelentések egységes eljárásrendjének kialakítása, valamint a polgárok törvényes érdekeinek védelmében az alábbi szabályzatot adja ki.

I.2 A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a Társaság a munkája és ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését szabályozza.

A visszaélés-bejelentési rendszer célja, a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményekkel vagy mulasztásokkal, illetve egyéb visszaélésekkel kapcsolatos bejelentett információk vizsgálata a Panasztv. rendelkezéseinek megfelelően.

I.3 A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társasággal foglalkoztatotti jogviszonyban és egyéb jogviszonyban álló, a Társasággal kapcsolatban álló és egyben az ügyét érintő személyekre.

I.4 Alapelvek

A Társasághoz érkező panaszt, közérdekű bejelentést, visszaélés-bejelentést e szabályzatban foglaltak szerint kell kivizsgálni. Az eljárás során a bejelentőket és panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve. A bejelentőt és a panaszost nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés, a panasz és visszaélés-bejelentés benyújtása miatt. A bejelentések és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően kell eljárni. A kivizsgált bejelentésekre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen. A Társaság a közérdekű bejelentések, a panaszok és visszaélés-bejelentés kivizsgálása során a szükséges mértékben személyes adatokat kezel. A személyes adatok kezelése során a Társaság a személyes adatok védelmére vonatkozó hatályos adatvédelmi jogszabályok szerint jár el.

II. Panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásrend

II.1 Fogalmi meghatározások

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

Panaszos: lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak.

II.2 Az eljárás megindítása

Panasszal, közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat személyesen (szóban, telefonon), levélben vagy elektronikus úton a Társasághoz.

Levélcím:

Email:

Telefon:

Szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés esetén az elmondottakat jegyzőkönyvbe kell foglalni. A telefonon történő panasz, közérdekű bejelentésről feljegyzést kell készíteni, aminek egy példányát a bejelentő részére meg kell küldeni, melyre a panaszos, közérdekű bejelentő észrevételt tehet.

A panaszt vagy közérdekű bejelentést az adatvédelmi tisztviselő értékeli, érdemben megvizsgálja és a kialakított álláspontjáról tájékoztatja a panaszost.

Ha a közérdekű bejelentés vagy panasz nem tartozik a Társaság saját hatáskörébe, akkor azt 8 napon belül - *azt a hatáskörrel rendelkező szervhez* - át kell tenni, az áttétel tényéről a bejelentőt vagy panaszost értesíteni kell.

A közérdekű bejelentés és panasz - *képviselő meghatalmazott útján*, - írásban is benyújtható, viszont a benyújtási jogosultságot a képviselőnek a Társaság felé igazolnia kell. A *törvényes képviselő vagy meghatalmazott* szükséges adatai a képviselő születési neve, anyja neve, személyazonosító igazolvány száma, továbbá meghatalmazott útján történő képviselet esetén csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – *közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat* – formátumú igazolását.

II.3 Ügyintézési határidő és tájékoztatás

A közérdekű bejelentést és panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

Különösen indokolt esetben a vizsgálat időtartama meghosszabbítható, de az a három hónapot nem haladhatja meg.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, a közérdekű bejelentőt és a panaszost - *a bejelentés vagy panasz beérkezésétől számított 15 napon belül* - az elintézés várható időpontjáról, továbbá a vizsgálat meghosszabbításának indokait megjelölve tájékoztatni kell.

II.4 A közérdekű bejelentés és panasz kivizsgálása

Amennyiben szükséges, a Társaság a közérdekű bejelentőt, illetve panaszost meghallgathatja.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő, illetve panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen bejelentés vizsgálata mellőzhető. A közérdekű bejelentés és panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A vizsgálat befejezésekor a Társaság a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az *indokok megjelölésével* – a közérdekű bejelentőt, illetve panaszost írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő közérdekű bejelentőt, illetve panaszost szóban tájékoztatták és a tájékoztatást tudomásul vette.

A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján, – *ha alaposnak bizonyult* – a Társaságnak gondoskodni kell:

- a) a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

II.5 Adatvédelem

A panaszos személyes adatait a Társaság az Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatában, továbbá a Társaság az e Szabályzatának ... melléklete szerinti adatkezelési tájékoztatójában rögzített módon kezeli.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, a személyes adatait az eljárás

kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A Társaság az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat, az eljárás dokumentumait az ügy lezárásától számított öt évig megőrzi. A megőrzési idő elteltével a társaság az adathordozókat megsemmisíti. A panaszok nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják. A panaszkezeléshez kapcsolódó adminisztratív feladatokat az ügyvezetői titkárság végzi.

II.6 Jogorvoslat

A Társaság a közérdekű bejelentőt, panaszost tájékoztatja arról, hogy milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a rendelkezésére, ha az eljárásra jogosult szerv választ és intézkedését nem fogadja el.

Ha a Társaság a panaszt részben vagy teljesen elutasítja, akkor a panaszosnak adandó válaszban a jogorvoslatról szóló tájékoztatásnak tartalmaznia kell, hogy a panaszos a panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy mely hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

II.7 A panaszok nyilvántartása

A Társaság a beérkező panaszokról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza: - a Panaszos adatait; - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését; - a panasz benyújtásának időpontját és módját; - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását; - a panasz intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét; - a kivizsgálás során beszerzett információkat - a panaszban megjelölt igényről való döntést; - a panasz megválaszolásának időpontját és módját; - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága).

III. Visszaélések bejelentése

III.1 Értelmező rendelkezések

Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője: A Társaság.

Tulajdonosi jogok gyakorlója: Társaságunk esetében a Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzata.

Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a Kecskeméti Juniort Sport Nonprofit Kft. részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a Kecskeméti Juniort Sport Nonprofit Kft. számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

III.2 Belső visszaélés- bejelentési rendszer

A Társaság a jogszerű működésének biztosítása érdekében belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer elkülönül a Társaság Etikai Kódexében foglalt bejelentésektől. Az Etikai Kódexben foglalt visszaélések bejelentése az Etikai Kódexben foglaltak szerinti etikai elvek sérülésének, érvényesülésük hiányának bejelentésére vonatkozik minden érintett számára, aki ennek tanúja vagy áldozata volt.

III.3 A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentés megtételére jogosultak köre

- a) a Társaság által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a Társaságnál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a Társasággal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.
- d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a Társasággal szerződéses kapcsolatban áll,

- e) a gazdaságfejlesztési miniszter, a Társaság Igazgatóságának és Felügyelőbizottságának tagja, valamint a Társaság vezérigazgatója,
- f) a Társasággal szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- g) a Társaságnál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- h) a Társasággal jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- i) az a személy, akinek jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a Társasággal megszűnt.

III.4 A visszaélés-bejelentése

A belső visszaélés-bejelentést írásban és szóban lehet megtenni az alábbi módon

- a) www.juniorsport.hu internetes felületén megadott elérhetőségen keresztül;
- b) elektronikus levél formájában: panasz@juniorsportkft.hu email.címen;
- c) szóban a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetőjénél a +36 20 236 9440 telefonszámon (időpontegyeztetést követően);
- d) postai úton a Társaság levelezési címére 6000 Kecskemét, Izsáki út 1 adatvédelmi tisztviselő „sk” címmel és „panasz” megjegyzéssel.

A bejelentés során szükséges megadni a bejelentésben érintett, kifogásolt személyek és szervezetek nevét, az eset részletes leírását és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt, valamint bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak.

A visszaélés-bejelentést az alapvető jogok biztosa által működtetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni.

III.5 A bejelentés kivizsgálása

A Társaság a **szóban** tett visszaélés- bejelentésről pontos és teljes jegyzőkönyvet készít, melyet a bejelentő részére másodpéldányban át kell adni. A bejelentő figyelmét a Társaság felhívja az eljárási és adatkezelési szabályokra.

Az **írásbeli** bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentő részére a Társaság visszaigazolást küld a bejelentésről, melyben általános tájékoztatást nyújt a Panasztv. szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól.

A Társaság a tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítja, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját - akár jogi képviselője útján is - bármikor kifejtthesse, és bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatása nem történik meg a vizsgálat megindításakor abban az esetben, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

A Társaság a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a bejelentésben foglaltak kivizsgálására. A bejelentés kivizsgálására legfeljebb annak beérkezésétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre, amely határidőtől – név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.

A bejelentőt a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentés mellőzéséről és a mellőzés indokáról írásban tájékoztatja a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 naptári napon belül.

A bejelentések esetében a vizsgálat az alábbi esetekben mellőzhető:

- a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- b) a bejelentést nem a személyi hatály szerinti erre jogosult bejelentő személy tette meg,
- c) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

III.6 Bejelentéssel kapcsolatos intézkedés

Miután a bejelentést a Társaság kivizsgálta, a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről tájékoztatja. Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedik a feljelentés megtételéről.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a Társaság belső szabályzatait vagy a munkaviszonyra vonatkozó szabályokat, úgy a Társaság, mint munkáltató az érintett munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

Ha a vizsgálat a bejelentés megalapozatlanságát állapítja meg vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, az eljárást a Társaság lezárja és erről a bejelentőt tájékoztatja.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a Társaság a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

III.7 A visszaélés-bejelentő és a bejelentéssel érintett személyek adatainak védelme

A visszaélés-bejelentő és a bejelentéssel érintett személyek adatainak kezelését, védelmét a Társaság az adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint végzi. Az adatkezelési tájékoztató e szabályzat mellékletét képezi.

III.8 A visszaélés-bejelentő védelme

Minden, a visszaélés-bejelentő számára hátrányos, a Panasztörvény 41. §-ban meghatározott intézkedés,

- a) amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és
- b) amelyet a II.3 pontban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne. A bejelentés jogszerűségének feltételeit is a Panasztörvény szabályozza.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a visszaélés-bejelentő nem tekinthető a Panasztörvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a visszaélés-bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a visszaélés-bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a visszaélés-bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

A visszaélés-bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A visszaélés-bejelentő igénybe veheti a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat az ott meghatározott feltételek szerint.

A védelemmel kapcsolatos szabályozás irányadó arra a visszaélés-bejelentőre, aki személyazonosságának felfedése nélkül – *így különösen neve, azonosításához szükséges személyes adatai megadása nélkül* – tesz jogszerű bejelentést és későbbi azonosítását követően vele szemben a Panasztörvény 41. § (2) bekezdése szerinti hátrányos intézkedést tesznek meg.

Ha a bejelentő a bejelentését nyilvánosságra hozza, abban az esetben kell jogszerűnek tekinteni, ha a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó információt munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerezte és okkal vélelmezte annak valós tartalmát, valamint az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) a bejelentő először a belső visszaélés-bejelentési rendszert, ezt követően az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszert igénybe vette, vagy közvetlenül az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszert vette igénybe és a rendszer működtetője, illetve az eljárásra jogosult szerv határidőben nem tette meg a törvényben meghatározott intézkedéseket,
- b) a bejelentőnek alapos oka volt arra a feltételezésre, hogy nyilvánvaló veszély fenyegeti a közérdeket – így különösen, ha visszafordíthatatlan kár bekövetkezésének kockázata áll fenn -, vagy
- c) a bejelentő alapos okkal feltételezi, hogy az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer igénybevétele esetén, a bejelentéssel érintett körülmény sajátos jellegzetességei miatt fennáll annak a lehetősége, hogy vele szemben hátrányos intézkedést tesznek meg, vagy nem történik meg a bejelentésben foglaltak érdemi elintézése.