



Eisberg Hungary Kft.

**PANASZKEZELÉSI ÉS BEJELENTÉS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ
SZABÁLYZAT**

2023. október 1.

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasztörvény) 18.§ alapján a(z) FOGLALKOZTATÓ (EISBERG HUNGARY KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ VÁLLALKOZÁS) (a továbbiakban: Vállalkozás), mint kötelezett által létrehozott Panasz és bejelentési rendszer (a továbbiakban rövidítve: Rendszer) működését, a Rendszerbe beérkezett bejelentések kezelésére és kivizsgálására vonatkozó eljárási és adatkezelési szabályokat, illetve a bejelentővédelmi rendelkezéseket.

Jelen szabályzat célja a Vállalkozás tevékenységével kapcsolatos panaszok és bejelentések – Panasztörvényben foglaltak szerinti – kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek. Vállalkozás minden tőle elvárható intézkedést megtesz, biztosítva a bejelentést tevő személyek jogainak védelmét, erősítve ezáltal a jogszabályok betartását, a vállalkozás saját céljainak elérését és értékeinek megőrzését, valamint erősítse a belső és külső partnerek bizalmát és a szervezet reputációját.

1. A szabályzat hatálya, megismerhetősége

1. A jelen szabályzat tárgyi hatálya a Vállalkozás tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Vállalkozáshoz beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az a Vállalkozáshoz közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet a Vállalkozásnak továbbította.
2. Jelen szabályzat személyi hatálya a Vállalkozás Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített személyi hatály szerinti személyekre (a továbbiakban: Munkatársak), valamint a Vállalkozással egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási szerződés) tevékenységet végző személyekre terjed ki.
3. A szabályzatot helyben, szokásos módon kell megismertetni az érintettekkel. Az eljárási és adatkezelési szabályokat a bejelentés visszaigazolásával egyidejűleg kell ismertetni a bejelentővel.
4. A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.
5. Jelen szabályzat nem vonatkozik a Vállalkozás azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül.
6. Jelen szabályzat előírásait nem kell alkalmazni azon bejelentések, panaszok kivizsgálására irányuló eljárásra, amely bejelentésre, panaszra a Vállalkozás tevékenységi köre miatt irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.
7. A szabályzat 2023.10.01. napján lép hatályba.

2. Értelmező rendelkezések

Bejelentés: jogsértésre vonatkozó információ szóbeli vagy írásbeli közlése;

Bejelentő: olyan természetes személy, aki munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerzett, jogsértésre vonatkozó információt bejelent vagy nyilvánosságra hoz;

Bejelentésben érintett személy: olyan természetes vagy jogi személy, akinek vagy amelynek a bejelentés vagy a nyilvánosságra hozatal keretében a jogsértést tulajdonítják, vagy akit vagy amit az említett személlyel kapcsolatba hoznak;

Eljárás: A visszaélés-bejelentés nyomán a Rendszer működtetésére alapozottan megtett, a visszaélés-bejelentések megfelelő kezelését és kivizsgálását, valamint a bejelentő tájékoztatását szolgáló – a Panasztörvény rendelkezéseire alapuló – jelen szabályzat szerinti intézkedések rendje.

Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi,

Foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat,

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

Visszaélésre vonatkozó információ: információ az olyan tényleges vagy potenciális jogsértésekről – az ilyen jogsértésekkel kapcsolatos megalapozott gyanút is ideértve –, amelyek bekövetkeztek vagy nagy valószínűséggel bekövetkeznek azon szervezetnél, ahol a bejelentő személy dolgozik, dolgozott, vagy valamely más szervezetnél, amellyel a bejelentő személy a munkája során kapcsolatba lépett, valamint az ilyen jogsértések leplezésére tett kísérletekről;

Visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért felelős: Az a személy, vagy szervezet, akit a Panasztörvény alapján visszaélés-bejelentési rendszer kialakítására kötelezett foglalkoztatató kijelölt, vagy megbízott.

Ügykezelő: jelen szabályzat alkalmazásában az a személy, aki egy konkrét bejelentés, mint ügy tekintetében a visszaélések kezelésével, illetve kivizsgálásával kapcsolatos feladatokat a visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért felelős személyként ellát, vagy, akit visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért felelős ilyenként kijelölt.

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;

Közérdekű bejelentő: Az a személy, aki közérdekű bejelentéssel fordul a Vállalkozáshoz;

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;

Panaszos: Az a személy, aki panasszal fordul a Vállalkozáshoz.

3. A Vállalkozás Panasz és bejelentési rendszere

1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, telefonon, írásban vagy elektronikus úton fordulhat a Vállalkozáshoz, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör a Vállalkozás tevékenységével, munkatársaival kapcsolatos.
2. A szóbeli panaszt – amennyiben a panaszos azt kifejezetten kéri úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint – írásba kell foglalni az 1. mellékletben meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.
3. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a Vállalkozáshoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. A Vállalkozás a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. A Vállalkozás a vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszt vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
5. 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.
6. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Vállalkozás mellőzi, de dönthet úgy, hogy a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
7. 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, amely irányulhat kártérítés, kártalanítás megfizetésére is,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem orvoslásáról és
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
8. Amennyiben a Vállalkozás a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem

jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra hatáskörrel, a Vállalkozás 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. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

9. A panasz és a közérdekű bejelentés Vállalkozáshoz beérkezését követően haladéktalanul intézkedni szükséges. Az ügyvezető a vizsgálat elrendeléséről és annak eredményéről tájékoztatja a panaszost vagy bejelentőt.
10. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az alábbiakban rögzített kivétellel - nem érheti hátrány a panasz vagy a 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 panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
11. Amennyiben 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,
 - 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.
12. A visszaélés-bejelentési rendszer működtetését a Vállalkozás maga látja el.
13. A bejelentés megtehető szóban vagy írásban az alábbiak szerint:

• Személyesen, előre egyeztetett időpontban az alábbiak szerint:

Sziráki Brigitta HR- közösségépítési vezető, +36 70 669 0274 2360 Gyál, Kisfaludy utca 63. H-P: 08-16

- a. A bejelentést az ügykezelő tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
 - b. Szóbeli bejelentés esetén az ügykezelő köteles a bejelentő figyelmét felhívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó – jelen szabályzatban rögzített – eljárási szabályokra és arra, hogy ha a személyes adatait megadja, azt a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.
- E-mailben a(z) bejelentes@eisberg.com e-mail címen. A bejelentő levél tárgyában fel kell tüntetni, hogy:
- „Bejelentés”
- Postai úton a Sziráki Brigitta 2360 Gyál, Kisfaludy utca 63. címre küldött levélben. Az adatok bizalmasan történő kezelése érdekében a borítékra rá kell írni, hogy: „Bejelentés”
- Online bejelentő felületen az alábbi rendszerben:

Külső bejelentés esetén: az Eisberg honlapon keresztül: <https://www.eisberg.hu/hu/>

<https://www.whistle-blow.org/index.php?p=6f57386a634f4d48634f30635a4a35524a75766e4f51486e68494e6e4d484e6c7539494253376878474e494641755868756f6a4968766b38534d57456f723275695043523939674d5969314d79506f353944484e6f4f2b42567a595a6b575761457236476a704249577249324b43514978585445514d397a73595335495337686b3d>

Belső bejelentés esetén: a myBFG applikáción keresztül

<https://bellfoodgroup.beekeeper.io/forms/0d23a6cf-bac1-4bb8-b41a-34efabf4fe8d>

14. A beérkezett bejelentéseket (a szóbeli bejelentések jegyzőkönyveit, illetve az írásbeli bejelentések dokumentációját), az azzal kapcsolatos tájékoztatásokat és az eljárás során keletkezett valamennyi iratot a rendszer működtetője ügyenként, átláthatóan, időrendi sorrendben papír alapon, illetéktelenek elől elzártan tárolja, illetve a panaszrendszer.hu webalkalmazáson kívül érkezettek feltölti panaszrendszer.hu webalkalmazásba, biztosítva azok megfelelő kezelését és tárolását, valamint megakadályozva ezzel, hogy a bejelentésben foglalt adatokhoz

illetéktelen személyek hozzáférjenek.

4. Panasz és bejelentés kivizsgálásában közreműködők

1. A visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért – a 13. pontban kijelölt – felelős személy ellátja a Panasztörvényben a visszaélés-bejelentési rendszer működtetője számára meghatározott alábbi feladatokat:
 - a. gondoskodik a belső visszaélés-bejelentési rendszer működéséről szóló tájékoztatás 14. pont szerinti közzétételéről,
 - b. végzi a bejelentések fogadását és kezelését,
 - c. tájékoztatást nyújt a bejelentő számára a bejelentéssel kapcsolatos eljárásról és az adatkezelés szabályairól,
 - d. a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára
 - e. kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt,
 - f. írásban tájékoztatja a bejelentőt a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről,
 - g. a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. Különösen indokolt esetben a határidő módosításának oka mellett tájékoztatja a bejelentőt a kivizsgálás meghosszabbított határidejéről.
2. A bejelentés kivizsgálása során – amennyiben a bejelentés körülményei indokolják - a(z) Vállalkozás más szervezeti egységét, vagy munkavállalóját be lehet vonni tájékoztatás, illetve szakmai állásfoglalást kérése céljából.

5. Az eljárás mellőzésére vonatkozó szabályok

3. A visszaélés-bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha
 - a. a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
 - b. a bejelentést nem a bejelentés megtételére jogosult 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.
4. Az ügykezelő a bejelentés mellőzéséről és annak indokairól a bejelentőt írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a szóbeli tájékoztatást a bejelentő tudomásul vette.
5. A tájékoztatást a jelen szabályzat 2. számú melléklete szerinti tartalommal kell megadni.

6. A Panasz és bejelentés kivizsgálásának szabályai

1. A visszaélés-bejelentést jelen szabályzat szabályainak megfelelően, a Panasztörvény rendelkezéseivel összhangban kell kivizsgálni. A szabályzat és a Panasztörvény rendelkezéseit csak akkor kell alkalmazni, ha a Panasztörvény 1. számú mellékletében felsorolt, az uniós jogi aktusok végrehajtására kiadott jogszabályok, vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa az egyes visszaélések, jogsértések bejelentésére, az ezeket bejelentők védelmére vonatkozóan eltérő szabályokat nem állapít meg.
2. Az eljárás lefolytatására kijelölt ügykezelőnek az eljárás során elfogulatlanul, a tőle elvárható szakértelemmel kelleljárnia.
3. Az ügykezelő haladéktalanul közli a Vállalkozás vezetőjével, ha vele szemben kizárási ok merül fel.
4. Az ügykezelő a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a Panasztörvény szerinti eljárási és adatkezelési

szabályokról.

5. A bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül ki kell vizsgálni.
6. A jelen szabályzat 20. pontjában foglalt határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot. A határidő meghosszabbításáról a jelenszabályzat 3. számú melléklete szerinti tartalommal kell gondoskodni.
7. Az ügykezelő haladéktalanul megkezdí a bejelentés kivizsgálása szempontjából lényeges körülmények kivizsgálását, illetve javaslatot tehet további közreműködő személy bevonására.
8. Amennyiben szükséges, a bejelentőtől további tájékoztatást kell kérni.
9. Ha indokolt, az bejelentésben érintett vagy arról feltételezhetően érdemi információval rendelkező személyt meg kell hallgatni, melynek során a meghallgatott jogi képviselője jelen lehet.
10. A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.
11. Az ügykezelő a rendelkezésére álló dokumentumok és bizonyítékok alapján értékeli a bejelentésben foglaltak helytállóságát, és a kivizsgálás eredményéről szóló feljegyzésben ismerteti a(z) Vállalkozás vezetőjével az eljárás során figyelembe vett tényeket és bizonyítékokat, elkészíti az intézkedési tervet, amely tartalmazza a megtett intézkedéseket, valamint javaslatot további olyan intézkedések megtételére, amelyek alkalmasak a bejelentett visszaélés orvoslására.
12. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor az ügykezelő intézkedik a feljelentés megtételéről.
13. A vizsgálat befejezésekor az ügykezelő a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja. A tájékoztatást a jelen szabályzat 4. számú melléklete szerinti tartalommal kell elkészíteni.
14. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tény írásban dokumentálni kell.
15. Folyamatban lévő - írásbeli választ igénylő - bejelentéssel kapcsolatban az eljárás lezárásáig a bejelentőnek csak az ügy állásáról adható felvilágosítás.
16. A bejelentés alapján, ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:
 - a. a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - b. a feltárt jogsértés, visszaélés, illetve szabálytalanság okainak megszüntetéséről,
 - c. az okozott sérelem orvoslásáról és
 - d. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
17. A bejelentés kivizsgálása során keletkezett valamennyi dokumentumban fel kell tüntetni a bejelentés ügyszámát.
18. Valamennyi intézkedést írásban kell dokumentálni és az ügghöz kapcsolódóan nyilvántartani.

7. A bejelentők védelme

1. Minden, a bejelentő számára hátrányos intézkedés,
 - a. amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és

- b. amelyet a Panasztörvény 20. §-ban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valószínűsítenek meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.
2. Hátrányos intézkedésnek minősül Panasztörvény szerinti bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen
 - a. a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
 - b. a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,
 - c. a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása,
 - d. a képzés megtagadása,
 - e. a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
 - f. a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
 - g. a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
 - h. a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
 - i. a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
 - j. egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
 - k. a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
 - l. az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
 - m. az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
 - n. az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
 - o. az engedély visszavonása.
 3. A bejelentővel szemben alkalmazott hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja –
 - a. vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és
 - b. a hátrányos intézkedést meghozó foglalkoztatót terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.
 4. A Vállalkozás a Panasztörvény bejelentővédelemre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően jár el a bejelentések kezelése és kivizsgálása során.
 5. A bejelentő jogait korlátozó, illetve kizáró rendelkezést vagy szerződéses feltételt a(z) Vállalkozás nem alkalmaz.

8. Adatkezelésre vonatkozó szabályok

1. A jelen szabályzat hatálya alá eső adatkezelési tevékenység során a Panasztörvény személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezésein túl, az EU 2016/679. számú Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info törvény) rendelkezései az irányadók.
2. A bejelentőrendszerbe beérkezett bejelentések kezelésének minden folyamatában a GDPR alapelveivel összhangban kell eljárni. A Vállalkozás és az irányítása alá tartozó minden személy köteles a személyes adatokat bizalmasan kezelni, és azok védelme érdekében meghatározott technikai és műszaki intézkedéseknek megfelelően eljárni.

3. A visszaélés bejelentésekkel kapcsolatos feladatokhoz kötődő tevékenységet fel kell venni a GDPR 30. Cikk szerinti nyilvántartásába.
4. A bejelentőnek, a bejelentésben érintett személynek, illetve a bejelentéssel kapcsolatosan érdemi információval rendelkező személynek a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő bejelentővédelmi ügyvéd, illetve külső szervezet részéretovábbíthatóak.
5. A 1/1. bekezdés rendelkezés hatálya alá nem tartozó, a bejelentési rendszerben kezelt minden más személyes adatot haladéktalanul törölni kell.
6. A belső bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok csak a 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 hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
7. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és
 - a. ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - b. 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.
8. Ha a bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentőszemélyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.
9. A belső bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezetre részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a bejelentésre vonatkozó, e törvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.
10. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.
11. A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.
12. Az adatkezelés során felmerülő adatbiztonságot veszélyeztető esemény vagy annak gyanúja, és adatvédelmi incidens bekövetkezése esetén az azt észlelő munkatárs haladéktalanul köteles azt jelezni a Vállalkozás részére.

9. Záró rendelkezések

1. A jelen eljárásrendben nem szabályozott kérdésekben a Panasztörvény rendelkezései az irányadók.

Gyál, Kisfaludy utca 63.,

2023.10.01.

.....
Gazsi Zoltán ügyvezető

1. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV

amely készült az alábbi helyen:

20..... év hó napján panasz / közérdekű bejelentés megtételekor*

Jelen vannak:

1. Bejelentő(k)

neve: _____

lakóhelye: _____

neve: _____

lakóhelye: _____

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő neve: _____

A panaszt tevő jelen jegyzőkönyv aláírásával tudomásul veszi, hogy a Vállalkozás csak a teljes körűen kitöltött jegyzőkönyv alapján kezdi el a vizsgálatot. Amennyiben a jegyzőkönyv nem teljes körű, úgy a Vállalkozás felszólítja a panaszt tevőt a hiánypótlásra, azzal, hogy a Bejelentő személyének azonosíthatatlansága esetén a Vállalkozás dönthet a panasz vagy a közérdekű bejelentés érdemi kivizsgálása mellett, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Mikor történt a panasz, közérdekű bejelentés alapjául szolgáló esemény? Ön mikor szerzett erről tudomást?:

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást -különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan - megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

Bejelentő aláírása:

Bejelentést felvevő aláírása:

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. (név, cím):

2. (név, cím):



PANASZKEZELÉSI LAP

Lapszám: 1/1

A panasz-ügyintézési tevékenységben résztvevők:

A panasz-ügyintézés megkezdésének időpontja és helye:

A panasz leírása, vagy a panasznyomtatvány iktatószáma:

A panasz elhárítására tett intézkedés:

panaszkezelésért felelős képviselő

A panasz okát képező tények és események:

A panasz okát képező tények és események hatásai más eljárásokra:

A panasz jövőbeni megelőzésére teendő intézkedések felsorolása és jóváhagyása:

Dátum:

.....
panaszkezelésért felelős képviselő

Meghatalmazás panasz ügyintézéshez

Alulírott (a továbbiakban: Meghatalmazó), Név:
Születési név:
Születési hely és idő:
Anyja neve:
Lakcím:

a jelen nyilatkozat aláírásával meghatalmazom az alábbi személyt

Név:
Születési név:
Születési hely és idő:
Anyja neve:
Lakcím:

(a továbbiakban: **Meghatalmazott**),

hogy helyettem és nevemben, alábbi panasszal összefüggésben teljes jogkörrel eljárjon, ennek keretében különösen panaszt, dokumentumot, nyilatkozatot tegyen/átadjon, hiánypótlást teljesítsen, a panaszkezelési eljárás bármely szakaszában jognyilatkozatot tegyen, dokumentumot átvegyen, vagy átadjon.

A panasz tárgyának leírása, a panasz tárgyát képező esemény/tény megjelölése:

Kelt:..... (hely),.....(év),.....(hónap), (nap)

A jelen meghatalmazás addig érvényes, ameddig a Meghatalmazó azt a megtétel szerinti formátumban vissza nem vonja.

Meghatalmazó aláírása

A fenti meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt

1. Tanú aláírása:
Neve:
Lakcíme:

2. Tanú aláírása: Neve:
Lakcíme: