

Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft.
4700 Mátészalka, Munkácsy út 17.

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Érvényes: 2021. január 1-től

Mátészalka, 2021. március.31

Jóváhagyta:

**MÁTÉSZALKAI
TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KFT.**
4700 Mátészalka, Munkácsy út 17.
.....
.....

Dankó Attila
ügyvezető

TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1. A szabályzat hatálya	3
2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak	3
II. ÉRTTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
III. A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA.....	4
1. A panasz és közérdekű bejelentések kezelése	4
2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása	6
IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	11

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Jelen szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából, a **Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft.** (továbbiakban: *Társaság*) feladatellátása során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást szabályozza; biztosítsa az átláthatóságot, az integritást; megismertesse az ügyintézésben résztvevőkkel a feladatellátásuk során panaszt vagy bejelentést eredményező magatartás, cselekmény következményeit.

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat hatálya

Személyi hatálya:

- ❖ jelen Szabályzat hatálya a Társaság valamennyi – munkaviszony/egyszerűsített foglalkoztatás keretében – foglalkoztatott munkavállalójára, valamint tisztségviselőjére, továbbá mindazon természetes személyre kiterjed, akivel a Társaság – különösen – megbízóként, megrendelőként szerződéses kapcsolatba kerül, vagy olyan együttműködési vagy egyéb megállapodást köt, amely a Társaság számára kötelezettséget keletkeztet;
- ❖ a Szabályzat hatálya nem terjed ki a Munkavállaló azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni (pl.: büncselekmény esetén rendőrség, bíróság).

Tárgyi hatálya:

- ❖ a Társasághoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

A szabályzat nem vonatkozik a **Társaság** azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatók felül.

2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak

Társaságunknál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására **az ügyvezető** jogosult.

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Panasz: A 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: A 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 bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

Eljárási alapelvek:

- ❖ A Társasághoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- ❖ A bejelentőt — az e szabályzat III. 2. p. bekezdésében meghatározottak kivételével — nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- ❖ Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- ❖ A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

III. A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA

I. A panasz és közérdekű bejelentések kezelése

- a) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben **Társaságunkhoz**.

b) **Elérhetőségek:**

Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft:

- szóban: személyesen – 4700 Mátészalka Munkácsy út 17.- vagy telefonon 06-44/502-544 telefonszámon, amelyet a Társaságunk köteles írásban rögzíteni.
 - írásban: postai - 4701 Mátészalka, Pf. 91. - vagy elektronikus úton szalkatavho@keletnet.hu e-mail címen.
- c) A személyesen tett közérdekű bejelentést a szabályzat **1. számú, 2. számú mellékletében** foglaltak szerint kettő példányban írásba kell foglalni és az egyik példányt a közérdekű bejelentő számára át kell adni.
- d) Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó dolgozó köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a jegyzőkönyvben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

- e) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására nem a **Társaságunk** jogosult, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.
- f) A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha Panasztv. eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
- g) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.
- h) **Társaságunk** az ügyben illetékes munkatárs a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- i) **Társaságunknál** az ügyben eljáró munkatárs a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - 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.
- j) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszt vagy közérdekű bejelentőt **Társaságunk** szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- k) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- l) A panasz vizsgálata mellőzhető a j) pontban meghatározott eseteken kívül 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.
- m) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a **Társaságunknak** mellőzni kell.
- n) Az l) pontban meghatározottak alkalmazásától el lehet tekinteni és ebben az esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- o) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - az o) pontban foglaltak kivételével - 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.

- p) Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével be lehet fejezni.
- q) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan 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) valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása

- a) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.
- b) A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. A **panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosult személy** a beadvány tartalmától függően dönti el, hogy azt panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell-e kezelni. A panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően az ügyben eljáró (jogosult) munkatárs - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügygel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.
- c) A Panasztv. 2/A. § (1) - (3) bekezdései rendelkeznek azokról az esetekről, melyek során a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ezekben az esetekben a vizsgálat mellőzéséről a **panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosult személy dönt**. Az adott témakörben többszörösen ismétlődő panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásáról szintén a **panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosult személy dönt**. A döntéséről a panaszost tájékoztatni kell.
- d) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztv. 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásáért a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint érintett **vezető** felelős. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a **Társaság** olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- e) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró a **panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosult személy** a **Társaság** más szervezeti egységétől, munkatársától iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, mely során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, az érintett(ek) személyi felelősségét.
- f) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett dolgozót tájékoztatni kell.

- g) Az eljáró személy az érintett dolgozótól írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet.
- h) Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.
- i) Az eljáró személy az érintettek részére köteles előzetes adatkezelési tájékoztatást adni (a közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében a megfélemlítésért felelős kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért). Adatkezelési tájékoztatásért felelős: ügyvezető.
- j) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra a **Társaság** épületében kerül sor, és arról jegyzőkönyvet kell felvenni. Kivételesen indokolt esetben - a bejelentő kérésére - a jegyzőkönyv egyéb helyszínen is felvehető.
- k) Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a **Társasággal** jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt a panasszal érintett személy felett munkáltatói jogkört gyakorló **személy** részére is meg kell küldeni. A munkáltatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.
- l) A **Társaságra**, annak működésére vonatkozó panasz, illetve közérdekű bejelentés és annak alapján történt szabálytalanság észlelése esetén a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.
- m) 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,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem orvoslásáról és
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- n) A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, a Panasz tv. 2. § (4) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.
- o) A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai - az l) pontban foglalt eseten túlmenően - csak a panasz, bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos, bejelentő egyértelműen, írásban hozzájárult. A panaszos, bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

- p) Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a panaszos, bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv részére - kérelmére - át kell adni.
- q) A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a tett intézkedésekről a panaszt, közérdekű bejelentést kivizsgáló **szervezeti egység, munkatárs** köteles a jelen szabályzat **3. számú mellékletben** és a **4. számú mellékletben** foglalt tartalommal nyilvántartást vezetni.
- r) A **Társaság** a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekinti a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékeli az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

3. A bejelentő jogai

- ❖ A bejelentőt — a Panasz tv.-ben foglalt esetek kivételével — nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.
- ❖ Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (a továbbiakban: zárt adatkezelés).
- ❖ Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
- ❖ Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

4. Az érintett jogai a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban:

- ❖ Átlátható tájékoztatás, kommunikáció és az érintett joggyakorlásának elősegítése
- ❖ Előzetes tájékozódáshoz való jog — ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik. Az érintett tájékoztatása és a rendelkezésére bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az adatkezelő nem tőle szerezte meg.
- ❖ Az érintett hozzáférési joga
- ❖ A helyesbítéshez való jog
- ❖ A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)
- ❖ Az adatkezelés korlátozásához való jog
- ❖ A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség
- ❖ A tiltakozáshoz való jog
- ❖ Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást
- ❖ Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

- ❖ A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog (hatósági jogorvoslathoz való jog)
- ❖ A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog
- ❖ Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

5. A bejelentő és a bejelentett adatainak kezelése

A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat szerinti irattározási határidő végéig kezelhetők az ügyiratban. bejelentett adatai nem hozhatók nyilvánosságra.

Adatkezelési tájékoztató legfontosabb tartalmi elemei:

Az adatkezelés célja:

A bejelentések megválaszolása, a bejelentésekkel kapcsolatos intézkedések, bejelentő tájékoztatása a tett intézkedésekről

Az adatkezeléssel érintettek köre: közérdekű bejelentéseket tevők

A kezelt személyes adatok köre:

- a bejelentő neve
- ❖ a bejelentő címe
- ❖ a bejelentő telefonszáma
- ❖ elektronikus ügyintézés esetén: e-mail címe

Az adatkezelés jogalapja: érintetti hozzájárulás a bejelentés kivizsgálása

érdekében **Az adatkezelés időtartama:**

A Panasztörvény 16. § (2) bekezdése alapján a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kell kivizsgálni, 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 három hónapot nem haladhatja meg.

Adattárolás határideje:

A Panasztörvény 16. § (5) bekezdése szerint, ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell.

6. Bejelentések nyilvántartása

A Társasághoz érkező bejelentésekről a megfelelésért felelős nyilvántartást vezet (a továbbiakban: bejelentés-nyilvántartás).

- ❖ A bejelentés-nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:
- ❖ Tárgyhónap
- ❖ Bejelentéssel érintett szervezeti egység
- ❖ Bejelentés fajtája

- ❖ Bejelentés minősítése
- ❖ Bejelentés tárgyköre
- ❖ Bejelentés közlésének módja
- ❖ Bejelentés témája röviden...
- ❖ Bejelentést vizsgáló neve
- ❖ Bejelentés beérkezésének napja
- ❖ Bejelentés iktatásának napja
- ❖ Bejelentés beérkezésének napjától számított 30. nap
- ❖ Eljárási határidő meghosszabbítása
- ❖ Módosított eljárási határidő napja
- ❖ Bejelentés vizsgálhatósága
- ❖ Bejelentés áttétele
- ❖ Külső áttétel címzettje
- ❖ Bejelentés megalapozottsága
- ❖ Megállapítás/Intézkedés/Vizsgálat eredménye
- ❖ Bejelentő tájékoztatása
- ❖ Bejelentő tájékoztatásának ideje
- ❖ Bejelentés iktatószáma
- ❖ Megjegyzés

7. Eljárási költség

A közérdekű bejelentés és panasz elbírálása irányuló eljárás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 33. S. (2) 3. pontja alapján tárgyánál fogva illetékmentes.

8. Folyamatok és kontrollok

Folyamatok:

- ❖ szabályzat elkészítése, aktualizálása, megismertetése
- ❖ bejelentések fogadása
- ❖ bejelentések kivizsgálása, jegyzőkönyvek felvétele
- ❖ bejelentés elbírálása
- ❖ adatkezelési tájékoztatás
- ❖ tájékoztatás az illetékes kormányhivatalnak
- ❖ bejelentések nyilvántartásának vezetése
- ❖ intézkedések
- ❖ bejelentések iratkezelése, iktatása **Kontrollok:**

Felülvizsgálati kontroll:

- ❖ szabályzat aktualizálása — megfelelésért felelős
- ❖ bejelentés minősítése — ügyvezető

- ❖ rendelkezésre álló információk összegzése, döntés előkészítés — eljáró személy (megfelelésért felelős)
- ❖ nyilvántartás vezetésének ellenőrzése — ügyvezető
- ❖ intézkedések végrehajtásának ellenőrzése — ügyvezető

Jóváhagyó kontroll:

- ❖ szabályzat jóváhagyása — ügyvezető
- ❖ bírálat jóváhagyása, válaszlépés — ügyvezető
- ❖ tájékoztató jóváhagyása (kormányhivatalnak) - ügyvezető
- ❖ intézkedés meghozatala — ügyvezető, megfelelésért felelős

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2021. január 1. napján lép hatályba.

A Társaság vezetőjének kell gondoskodni, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat **mellékletében** szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják a hatálybalépés napjával egyidejűleg.

Mátészalka, 2021. március 31..

MÁTÉSZALKAI
TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KFT.
4700 Mátészalka, Munkácsy út 17.
Adószám: 11247269-2-15

.....
Dankó Attila
ügyvezető

Jegyzőkönyv

Készült (név) érintett szóbeli meghallgatásán 20..... év hó napján
.....(cím) alatti helyiségben.

Jelen vannak:

..... (az arra kijelölt személy)

..... (érintett)

.....(jegyzőkönyvvezető)

Az arra kijelölt személy: meghallgatást megnyitja,

- megállapítja, hogy a szóbeli meghallgatáson megjelentek-e, illetve, ki nem jelent meg
- ki jelentett be akadályoztatást.

Az arra kijelölt személy tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....
.....

Az arra kijelölt személy meghallgatja az érintettet:

.....
.....

Az arra kijelölt személy a tényállás tisztázása keretében:
szakértőt vesz igénybe

.....

k.m.f.

.....
az arra kijelölt személy

.....
érintett

.....
jegyzőkönyvvezető

K I M U T A T Á S
a 20.... évben a szervezethez érkezett közérdekű bejelentésekről

Sorszám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A közérdekű bejelentések száma:	
3.	A közérdekű bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	1) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	2) tisztviselő magatartása (...db bejelentés)	
	3) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	4) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
	5) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:	
4.	A közérdekű bejelentések következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	

KIMUTATÁS
a 20.... évben a szervezethez érkezett panaszokról

Sorszám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A panaszok száma:	
3.	A panaszok tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	6) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	7) tisztviselő magatartása (...db bejelentés)	
	8) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	9) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
	10) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:	
4.	A panaszok következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	

