

Az ELI-HU Nonprofit Kft.

...18.../2020. (06. 11.) sz.

ügyvezetői utasítása

KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE



Dr. Szabó Gábor
ügyvezető
ELI-HU Nonprofit Kft.

Hatályos és alkalmazandó: 2020.06.11. napjától


Dr. Gyurkovics Henrik
Jogi Osztályvezető


Marton Katalin
HR és Kommunikációs
osztályvezető


Megfellelési
társaság

PREAMBULUM

Az ELI-HU 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, hogy a Társaság tevékenységének, közfeladatainak 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 egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, illetve panasz, melynek 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 csak 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. A panasz kivizsgálásának eredményeként, ha az alapos egyes esetekben az is megállapítható, hogy a Társaság valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkezésen megszegte és vele szemben az erre vonatkozó belső szabályzatok alapján szankció alkalmazásának is helye lehet.

3. Eljárási alapelvek

3.1 A Társaságba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

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 érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

3.4 Panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészen kell eljárni, a panaszra adott választ közérthetően megszövegezni.

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 folyamán hivatkozhat, amelyet kizárólag a bejelentés kivizsgálásában részt vevő személyek jogosultak megismerni, ekként is biztosítva a panaszos személyes adatainak minél magasabb fokú védelmét. Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

- 4.2 Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a panaszos nyilatkoznatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését.
- 4.3 Írásban tett panasz esetén a panaszost zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
- 4.4 Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak 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 egyértelműen hozzájárult. A panaszos adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra. A Társaság a bejelentési rendszer keretei között a panaszosnak és annak a személynek, akinek a 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 panasszal érintett személyt a Társaság a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, 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, valamint a Társaság Adatkezelési szabályzatának megfelelően jár el.

II. PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND

5. A Társaság/egyes szervezeti egysége/egyes munkavállalója által kifejtett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal akár a Társaság központi elérhetőségeinek egyikén keresztül írásban, postai úton (ELI-HU Nonprofit Kft., Szeged, Wolfgang Sandner utca 3.), vagy telefonon (+ 06 62 550 190), akár személyesen, akár az [info@eli-alps.hu központi](mailto:info@eli-alps.hu) e-mail címen keresztül. A panaszost az 4.3 pontban foglaltakról tájékoztatni kell az általa megadott elérhetőségen. Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszossal aláírni.
6. A panaszban foglaltak kivizsgálására elsősorban az érintett szervezeti egység vezetője köteles. Ha az ügyvezető tevékenysége képezi a panasz tárgyát, annak kivizsgálása a Megfelelési tanácsadó hatáskörébe tartozik, aki – amennyiben a panasz alapos – az ügyvezető fölött munkáltatói jogokat gyakorló Taggyűlést köteles megkeresni és tájékoztatni.
7. A panasz kivizsgálására és elbírálására a Társaságnak 30 nap áll rendelkezésre. 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 személyesen meghallgatható a panaszos, ha azt a panasz tartalma 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 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.
11. Ha a kivizsgálás eredményeként megállapításra kerül, hogy a panasz alapos, úgy a Megfelelési tanácsadó számára haladéktalanul továbbítani kell a panaszt a compliance@eli-alps.hu-ra, aki – ha szükséges – további vizsgálatot folytathat és aki a vizsgálat lezárásának eredményéről tájékoztatja a panaszost. Ha a panasz nem alapos, úgy az érintett szervezeti egység vezetője tájékoztatja erről a panaszost.
12. 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.
13. Ha a Társaság hatáskörét meghaladó intézkedés válik szükségessé, úgy Társaság köteles tájékoztatni a Magyar Állam mint tulajdonos nevében tulajdonosi joggyakorlásra jogosult szervezetet, valamint szükség szerint a Taggyűlést.
14. A Társaság 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 panaszost haladéktalanul értesíti.
15. A Társaság a minősített és személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogszabályok, valamint belső szabályzatok figyelembe vételével nyilvántartást vezet és éves kimutatást készít a beérkezett panaszokról.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

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