



**MiProdukt**

A Miskolc Csoport tagja

REKLÁM- ÉS NYOMDAIPARI SZOLGÁLTATÓ KFT.

## **Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésére vonatkozó szabályzat**

**ÉRVÉNYES: 2022.01.01-től**



## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. A szabályzat célja

- 1.1. A szabályzat célja a MiProdukt Kft. (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Pkbt.) foglaltak szerinti – befogadására, kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása, annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye, és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak, megalapozottak legyenek.

### 2. A szabályzat hatálya

#### 2.1. A szabályzat tárgyi hatálya

- 2.1.1. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társasághoz a tevékenységét érintő külső ügyfelektől, partnerektől érkező közérdekű bejelentésekre, panaszokra.
- 2.1.2. A szabályzat tárgyi hatálya nem vonatkozik a Társaság azon döntéseire, intézkedéseire sem, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatóak felül.

#### 2.2. A szabályzat személyi hatálya

- 2.2.1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság tevékenységét érintő közérdekű bejelentések és panaszok befogadásával, kivizsgálásával, azok eredménye alapján hozott intézkedések megvalósításával kapcsolatos tevékenységekben résztvevő munkatársakra, és a szabályzatban meghatározott, korlátozott mértékben a közérdekű bejelentést, panaszt benyújtókra.
- 2.2.2. A szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a Társaság bármelyik területéhez benyújtott, illetve az illetékességéből áttett, az adott terület tevékenységével és munkatársaival, és/vagy az adott terület által végzett tevékenység teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.
- 2.2.3. A Társaságnál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a Társaság ügyvezetője jogosult – egyeztetve a Társaság mindenkori jogi képviselőjével -, de a kivizsgálás alapján hozott döntéshozatal felelőse az ügyvezető. Az ügyvezető és a jogi képviselő szorosan együttműködik a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett terület vezetőjével, munkatársaival, annak érdekében, hogy a megkeresés megválaszolása, megoldása teljeskörűen, szakterületileg is megalapozott formában valósulhasson meg.



## 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.

## III. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, VIZSGÁLATA

### 3. *A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása*

#### 3.1. *A bejelentés formája*

3.1.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Társasághoz.

3.1.2. Az érkező bejelentés megtehető szóban, írásban, elektronikusan is.

3.1.3. A személyesen tett panaszt, közérdekű bejelentést a szabályzat 1. és 2. számú mellékletében foglaltak szerint kettő példányban írásba kell foglalni, és az egyik példányt a bejelentő számára át kell adni.

#### 3.2. *Az elbírálás*

3.2.1. A panasz, illetve közérdekű bejelentés elbírálására a szabályzat 2.2.3. pontjában foglaltak alapján az ügyvezető – egyeztetve a Társaság mindenkor jogi képviselőjével - jogosult. Az a terület, amelynek tevékenységére a bejelentés vagy panasz vonatkozott haladéktalanul köteles a hozzá közvetlenül beérkezett megkeresést továbbítani az ügyvezető részére. A panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett terület a kivizsgálásban, válaszadásban szorosan együttműködni köteles az ügyvezetővel. Az érintett terület szakmai támogatást köteles nyújtani.

3.2.2. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha a Pkbt. eltérően nem rendelkezik – a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

3.2.3. Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

3.2.4. Az ügyvezető vagy a jogi képviselő az ügyben a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.



3.2.5. A Társaság a jogi képviselővel előkészített és az ügyvezető vagy más cégjegyzésre jogosultak által aláírt levélben a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésékor - 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 vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti, kivéve, ha az elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást (dokumentáltan) tudomásul vette.

### **3.3. Vizsgálat mellőzése**

3.3.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

3.3.2. A panasz vizsgálata mellőzhető a 3.3.1. pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

3.3.3. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

3.3.4. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a jogi képviselővel egyeztetve az ügyvezető mellőzi.

3.3.5. A 3.3.4. 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.

3.3.6. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai 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 hozhatók nyilvánosságra.

### **3.4. Rosszhiszemű bejelentés kezelése**

3.4.1. 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.

3.4.2. Ha 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,



- valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

3.4.3. Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

## **4. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása, intézkedések megtétele**

### **4.1. A kivizsgálás**

4.1.1. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.

4.1.2. A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. Az ügyvezető a jogi képviselővel egyeztetve 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 - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.

4.1.3. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Pkbt. 2-3. §-ában foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt olyan foglalkoztatott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4.1.4. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az ügyvezető más szervezeti egységtől, munkatárstól iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, amelynek során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, és az érintett(ek) személyi felelősségét.

4.1.5. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszt, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra az érintett szervezet székhelyén, vagy más hivatalos helyiségben kell, hogy sor kerüljön. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.

4.1.6. A munkáltatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket. Az ügyvezető a vizsgálat során egyes részfeladatok ellátását az általa kijelölt munkavállalóra delegálhatja.

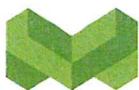
4.1.7. Amennyiben egy adott témakörben ugyanattól a bejelentőtől többször ismétlődően azonos tartalmú panasz, közérdekű bejelentés érkezik, és kifogásolják az ügyintézés,



akkor az ügyvezető felülvizsgálatot rendel el, amelyben nem vehet részt az a munkatárs, aki az előző vizsgálatokban részt vett.

## **4.2. A vizsgálat befejezése utáni intézkedések**

- 4.2.1. 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.
- 4.2.2. A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, a Pkbt. 2. § (4) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.
- 4.2.3. A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai – a Pkbt.-ben 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.
- 4.2.4. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, a panaszos, bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.
- 4.2.5. 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.
- 4.2.6. A Társaság területi vezetői a saját területükön a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekintik a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékelik az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan lehessen módosítani az adott tevékenységet a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.



## IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

### Záradék:

Jelen Szabályzat 2022. év január hó 1. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

## V. MELLÉKLETEK

- 1. melléklet: BEJELENTŐ ŰRLAP
- 2. melléklet: JEGYZŐKÖNYV MINTA szóbeli bejelentésről

  
Boros Attila  
MiProdukt Kft.  
ügyvezető  
3526 Miskolc, Blaskóvícs u. 22. sz.  
Adószám: 11078139-2-05  
Cgj.: 05-09-003780  
UniCredit Bank Zrt. 10918001-00000004-06970000  
IBAN: HU43 1091 8001 0000 0004 0697 0000  
3.



**MiProdukt**

A Miskolc Csoport tagja

REKLÁM- ÉS NYOMDAIPARI SZOLGÁLTATÓ KFT.

---

**1. melléklet**

**BEJELENTŐ ŰRLAP**







**MiProdukt**

A Miskolc Csoport tagja

REKLÁM- ÉS NYOMDAIPARI SZOLGÁLTATÓ KFT.

---

**2. melléklet**

***JEGYZŐKÖNYV MINTA szóbeli bejelentésről***



**JEGYZŐKÖNYV MINTA szóbeli bejelentésről**

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

Jelen vannak:

..... (a **MiProdukt Kft. munkatársa**)  
..... (érintett)

**A MiProdukt Kft. munkatársa** a meghallgatást megnyitja,

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

**A MiProdukt Kft. munkatársa** tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....  
.....

**A MiProdukt Kft. munkatársa** meghallgatja az érintettet:

.....

**A MiProdukt Kft. munkatársa** a tényállás tisztázása keretében:

szakértőt vesz igénybe

.....

K.m.f.

.....  
*a MiProdukt Kft. munkatársa*

.....  
*érintett*

