

Társaság neve: Szerb Kulturális és Média Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám: 01-09-352534
Adószám: 27295577-1-42

1-4/2021

KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT

Kelt: Budapest, 2021.01.01

Alkalmazandó: 2021.01.01. napjától

Érvénybe léptette:


Dr. Emberné Jurkovits Hajnalka
ügyvezető

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján, a külső panaszokkal kapcsolatos eljárás rendjét a Szerb Kulturális és Média Nonprofit Kft. (továbbiakban: Társaság) az alábbiak szerint szabályozza.

1.1. A Szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a Társaság munkájának, feladatainak ellátása során beérkező külső panaszok előterjesztésének, vizsgálatának és érdemi elintézésének szabályozása.

Az eljárásrend célja annak elősegítése, hogy a Szerb Kulturális és Média Nonprofit Kft. működésével kapcsolatosan felmerülő panaszok kezelése egységes rendszerben történjen. kialakulásának megelőzésére, a bekövetkezése esetében annak feltárására szükség esetén a felelősség megállapítására, intézkedések megtételére sor kerüljön.

1.2- Szabályzat hatálya

A szabályzat rendelkezéseit az olyan egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló panaszokra kell alkalmazni, amelyeknek elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott eljárásra.

Az etikai panasz kezelésének rendjét Etikai Kódex szabályozza.

1.3. Fogalmak

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. (Az európai támogatás esetében a 272/2014 (XI. 05.) Korm. rendelet szerinti „kifogás” a megfelelője, erre azonban külön eljárásrend vonatkozik.)

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.

Nem minősül panasznak, ha a belső vagy külső partner az egyes szervezeti egység vezetőjétől, vagy szakmai vezetőtől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást kér.

2. ELJÁRÁSI ALAPELVEK

2.1. A Társasághoz érkező panaszt szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

2.2. Az eljárás során a panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.

2.3. A panaszost az 2.5.2. pontban foglaltak kivételével nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

2.4. A panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően kell eljárni.

2.5. Adatvédelem

2.5.1 A panaszos személyes adatai -a 2.5.2. pontban foglaltakon túlmenően- csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

A panaszok vizsgálatával összefüggésben megindult Eljárás során a személyes adatokat az ügy egyéb irataitól elkülönítetten: borítékban elhelyezve, jogosulatlan hozzáférést kizáró módon zártan kell kezelni és azokat törvényben szabályozott eseteket kivéve kizárólag a panaszos hozzájárulásával szabad továbbítani. A panaszos személyes adatait nyilvánosságra hozni csak előzetes hozzájárulását követően lehet. A panaszos személyes adatait olyan iratok nem tartalmazhatják, amelyeket a panaszos személyes adatai megismerésére nem jogosult személyek kapnak, illetve megismerhetnek.

2.5.2 Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos 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) alappal valószínűsíthető hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait ez eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

3. PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND

Panasszal bárki írásban, postai vagy elektronikus úton fordulhat a Társasághoz. Amennyiben „A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény” rendelkezéseinek értelmében a személyes adatok továbbításához hozzájárulás szükséges, akkor az az 1. sz. melléklet szerinti nyomtatványon megtehető.

Panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat- és hatáskörét a panasz érinti. Amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett illetékes a panasz kivizsgálásában a kivizsgálást megkezdi. Ha az eljárás lefolytatására nem ő jogosult, akkor a panaszt továbbítja az illetékes szervezeti egység vezetőjének. Az ügyintézés során biztosítani kell az ügyintéző pártatlanságát, és elfogulatlanságát.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:

- a) aki a panaszt tette
- b) akire a panasz irányul
- c) akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- d) akinek az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

Ha a panasz nem tartozik a Társaság hatáskörébe akkor azt hozzájárulás megléte esetén -a beérkezésétől számított napon belül meg kell küldeni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a panaszost egyidejűleg értesíteni kell.

Amennyiben a panaszos az 1. sz. melléklet szerinti hozzájárulás nyilatkozatot nem nyújtott be, az áttételhez annak bekérése szükséges. Az áttétel és az értesítés előkészítéséről az ügyintézőként kijelölt személy köteles gondoskodni

3.1. Panaszok érkezése

Panaszt tekintettel arra, hogy szerb nemzetiségi közösség az elsődleges ügyfélkör, szerb nyelven is be lehet nyújtani.

3.1.1. Írásban

- postai úton (levélben)
- elektronikus úton

3.1.2. Szóban

- személyesen
- telefonon (telefonon lörténő panasztétel esetén a panaszt írásban is szükség benyújtani).

3.2. A panaszok kezelésének módjai

Minden beérkező panaszt — függetlenül a panasz beérkezésének módjától írásban is dokumentálni kell.

3.2.1 Írásbeli panasz esetén

- Ha a panasz postai úton (levélben, vagy faxon) érkezett, az iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik.
- Ha panasz elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett a Társaság bármelyik munkatársa részére, a panaszt (e-mail-t) nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges az Iratkezelési Szabályzat szerint.

3.2.2 Szóbeli panasz esetén

- A panaszos helyszíni észrevételeit írásban is bejelentheti, amit a Társaság bármely munkatársa köteles átvenni.
- A telefonon érkező panaszokat is írásban rögzíti a panaszt felvevő, és kéri a panaszt tevőt, hogy írásban is tegye meg az észrevételeit.

Panaszfelvevő mindkét esetben gondoskodik a bejelentés nyilvántartásba vételéről és továbbításáról.

3.3. Elintézési határidő és tájékoztatás

3.3.1. A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges.

3.3.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell.

3.3.3. A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

3.3.4. Ha a panaszos nem fogadja el a választ, a Társaság vezetője gondoskodik a panasz felülvizsgálatáról.

3.4. Érdemi vizsgálat, az érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

- 3.4.1 A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
- 3.4.2 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.
- 3.4.3.A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata mellőzhető.
- 3.4.4.A panasz vizsgálata mellőzhető a 3.4.3. pontban említett eseteken kívül akkor is, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette a panaszát.
- 3.4.5.A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 3.4.6 A panaszos ügyeket az Iratkezelési Szabályzat szerinti iktatási rendszerben kell nyilvántartani, amely alkalmas a panaszok kérelmek útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre.

3.5. A panaszbejelentés alapján tett intézkedések

3.5.1 A panasz 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.

3.5.2.A felettes szervet tájékoztatni kell, ha a panasz kivizsgálásához Társaság hatáskörét meghaladó intézkedés mutatkozik indokoltnak.

3.6. Nyilvántartási és jelentési kötelezettség

A Társaság minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével a panaszokról nyilvántartási vezet, valamint kimutatást készít a beérkezett, illetve a befejezet ügyek számáról az 2. számú melléklet szerint. A nyilvántartást vezetése a vezető **adminisztrátor** feladata.

4. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános iratkezelési szabályok az irányadók.

A Szabályzat az aláírás napján lép hatályba.

HOZZÁJÁRULÁS a panasz személyes adatot tartalmazó részének
továbbításához, kezeléséhez

Ügyszám:

Alulírott

(panaszos neve, címe)

a (panasz címzettjének megnevezése) irányába, 20.....-
án,.....tárgyban tett panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a
hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervhez történő áttétele esetére a személyes
adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez

hozzájárulok

nem járulok hozzá

(A döntés szerinti szövegrész jól láthatóan, egyértelműen aláhúzandó!)

Helyszín:

Dátum:

Ügyfél aláírása

MEGISMERÉSI ZÁRADÉK

A Szerb Kulturális és Média Nonprofit Kft. Külső panaszok kezelésére vonatkozó szabályzatot megismertem, az abban foglaltakat magamra kötelező érvényűnek elismerem:

Sor szám	Név	Dátum	Aláírás
1	KRSTIC MARKO MARKO	2021. 01. 01.	
2	KOTORCEVIC Dusan	2021. 01. 01.	
3	BACSI KATARINA	2021. 01. 01.	
4	DR. EMBERNEI FURUSOITS MAGNARA	2021. 01. 01.	
5	FAKOVIC DEJAN	2021. 01. 01.	
6	GYURITY ANNA	2022. 03. 06.	
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			