

18./2020. (VI. 10.) vezérigazgatói utasítás
a Várkapitányság Integrált Területfejlesztési Központ
Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság
a Külső panaszok kezelésének szabályzata kiadásáról

1. A Várkapitányság Integrált Területfejlesztési Központ Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1013 Budapest, Ybl Miklós tér 6.; cégjegyzékszám: 01-10-140096; adószám: 26592352-2-41; a továbbiakban: **Társaság**) vezérigazgatójaként, – Társaság Alapszabályának 12.3.3. pontjának és a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatának rendelkezéseivel összhangban eljárva – elrendelem a jelen utasításom **1. számú mellékletét** képező **Külső panaszok kezelésének szabályzata** alkalmazását.
2. Jelen utasítás a kihirdetése napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2020. június 10.

Madaras Bence
vezérigazgató

1. számú melléklet a 18/2020. (VI. 10.) számú vezérigazgatói utasításhoz

VÁRKAPITÁNYISÁG NONPROFIT ZRT. KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

1. A Szabályzat célja	3
2. A Szabályzat személyi és tárgyi hatálya, alapfogalma	3
3. A panaszok és közérdekű bejelentések fogadása	3
4. A panaszok kezelése	4
5. A panaszosok és bejelentők védelme	6
6. Belső intézkedések	6
7. Záró rendelkezések	7
Melléletek	7

A Várkapitányság Integrált Területfejlesztési Központ Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) külső panaszkezelési eljárásainak lefolytatása során jelen Külső panaszok kezelésének szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) a mindenkor hatályos a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) és a kapcsolódó jogszabályok rendelkezéseivel összhangban kell alkalmazni.

1. A Szabályzat célja

1.1. A Szabályzat célja a közjó szolgálata, az állampolgárok számára nyújtott szolgáltatások minőségének javítása, az őket ért jogi- vagy érdeksérelmek megszüntetése, egyenlő, kiszámítható és méltó bánásmód biztosítása, illetve a kormányzat korrupcióellenes politikájának támogatása.

1.2. A fentiekkel összhangban a Szabályzat további célja a Panasztv. előírásainak alkalmazása a Társaság tevékenységével összefüggésben, valamint az egyenlő bánásmódról szóló hazai és európai uniós normáknak és elvárásoknak a gyakorlatba történő átültetése.

2. A Szabályzat személyi és tárgyi hatálya, alapfogalma

2.1. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden olyan panaszra és közérdekű bejelentésre, amelynek tárgykörével összefüggésben a Társaság az eljárásra jogosult szerv.

2.2. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaságra, annak vezetőire, munkavállalóira, illetve a Társaság által – bármilyen jogviszony alapján – a közbeszerzési eljárásba bevont természetes vagy jogi személyekre, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekre, illetve olyan személyekre, akiknek a bejelentés megtételéhez, vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdekük fűződik.

2.3. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelm megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

2.4. 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.

3. A panaszok és közérdekű bejelentések fogadása

3.1. A Társaság a tevékenységével vagy szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő panaszos ügyeket – a jogszabályban, illetve jelen Szabályzatban meghatározott kivételekkel – kizárólag írásban fogadja. Ennek megfelelően Társaság honlapjának nyitóoldalán jól látható helyen meg kell jeleníteni egy „Panaszok és közérdekű bejelentések” felületet, amely alatt elérhetővé kell tenni a bejelentő ív elektronikusan kitölthető változatát (1. számú melléklet). Az elektronikus bejelentések a Megfelelést támogató szervezeti egység illetékes munkatársához érkeznek, melyekről a Jogi Igazgatóság vezetője másolatot kérhet.

3.2. A Társaság vagyonkezelésében levő, közönség számára nyitott terek forgalmas pontjain, illetve a Társaság által külső helyszíneken szervezett rendezvények helyszínén, jól látható helyen és méretben, magyar és angol nyelven **tájékoztató hirdetőtáblákat** kell kihelyezni, amelyek felhívják a közönség figyelmét a panasz és közérdekű bejelentés megtételének lehetőségére, illetve annak rendjére.

3.3. Ugyanezen helyszíneken kétpéldányos **átíró** panaszbejelentő ívet, **írószert** és az ív begyűjtésére szolgáló **urnákat** kell kihelyezni. A panaszbejelentő íven fel kell tüntetni:

- a kötelezően kitöltendő mezőket, így különösen:
 - a panasztevő személyének beazonosításához;
 - a helyszín és az időpont rögzítéséhez szükséges adatokat;
 - a dátum és az aláírás helyét;
- azt, hogy a panaszos kér-e választ a bejelentésére és ha igen, akkor milyen címre;
- azt, hogy panaszról vagy közérdekű bejelentésről van szó;
- rövid tájékoztatást arról, hogy a panaszos adatait a Panasztv., illetve a személyes adatok kezeléséről szóló hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeli;
- jól látható és közérthető módon azt, hogy a panaszost a törvényben előírt kivételtől eltekintve semmilyen hátrány nem érheti a panasztétel miatt, és hogy adatai semmilyen körülmények között nem kerülnek nyilvánosságra.

3.4. A hirdetőtáblán vagy a panaszbejelentő íven esetleg piktogrammal is lehet jelezni, hogy a bejelentés első példánya az urnába kerül, a másolati példányt a panaszos megtarthatja. A könnyebb ügykezelés érdekében javasolt sorszámozott bejelentőíveket használni, így a sorszám egyben az újszám része is lehet, ami megkönnyíti a panaszos számára a későbbi hivatkozási lehetőséget.

3.5. Szóbeli, illetve anonim panaszt és közérdekű bejelentést kivételes esetben lehet fogadni abban az esetben, ha a helyszínen levő munkatárs a panaszt jogosnak és kivizsgálásra érdemesnek tartja, akkor megteheti, hogy szervezeti egységének vezetője útján tájékoztatja a Megfelelést támogató szervezeti egységet erről. Ez különösen javasolt akkor, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

3.6. Amennyiben valamilyen ténnyel vagy szolgáltatással kapcsolatban rendszeresen (több mint háromszor) érkezik szóbeli, vagy anonim panasz, úgy a panaszokat fogadó szervezet vezetője köteles erről írásban értesíteni a Megfelelést támogató szervezeti egységet. Ez a gyakorlatban úgy történik, hogy az illetékes szervezeti vezető kitölt egy panaszbejelentő ívet (1. számú melléklet), a bejelentő személyének helyére pedig a saját nevét és titulussát írja be „*anonim panaszok alapján*” megjegyzéssel.

4. A panaszok kezelése

4.1. A panaszbejelentések fogadására szolgáló urnákat hetente kétszer, hétfő délelőtt 8-10 óra, illetve csütörtök délután 15-17 óra között ürítik. A panaszbejelentő ívet **Megfelelést támogató szervezeti egység illetékes munkatársa típusjegyzőkönyvvel** veszi át, amelyen feltüntetésre kerül a bejelentő ív száma és sorszáma. A Társaság honlapján keresztül beérkező elektronikus bejelentéseket a **Megfelelést támogató szervezeti egység illetékes munkatársa napi rendszerességgel dolgozza fel.**

4.2. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Társasághoz történő beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (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.

4.3. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost 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.

4.4. A Megfelelést támogató szervezeti egység illetékes munkatársa vagy az ő javaslatára a bejelentéssel érintett szervezeti egység vezetője a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

4.5. A Megfelelést támogató szervezeti egység illetékes munkatársa 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 panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

4.6. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

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

4.8. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzi. Ennek alkalmazásától a Társaság eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

4.9. 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.

4.10. Panasz vagy 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.

A fenti intézkedéseket a Megfelelést támogató szervezeti egység vezetője írásban kezdeményezi az illetékes szervezeti egység vezetőjénél.

4.11. A kisebb súlyú személyzeti hibák esetén a Megfelelést támogató szervezeti egység eltekinthet az írásbeli intézkedési kezdeményezéstől azzal, hogy a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjét, vagy a HR Irodát szóban tájékoztathatja a panaszról.

4.12. A Megfelelést támogató szervezeti egység követési listát vezet az összes panaszról és közérdekű bejelentésről, amelyen feltünteti az alábbiakat:

- a panasz/bejelentés értékelése (elfogadott / elutasított);
- a panaszkezelés státusza (lezárt / nyitott);
- az érintett szervezeti egység;
- foganatosított eljárás.

4.13. Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről. Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a foglalkoztatói szervezet által meghatározott magatartási szabályokat, a munkáltató a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

4.14. Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 (hatvan) napon belül törölni kell. Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentővel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatokat a bejelentési rendszer keretei között legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.

4.15. Ha a megfelelést támogató szervezeti egység illetékes munkatársa megállapítja, hogy a panaszban vagy a közérdekű bejelentésben foglaltak valószínűsíthetően szervezeti integritást sértő eseményt valósítanak meg, a panaszt, közérdekű bejelentést, illetőleg az időközben az ügyben keletkezett iratokat haladéktalanul továbbítja a Társaság integritásért felelős munkakörét betöltő munkatárs.

4.16. A panaszok és közérdekű bejelentések kezelése nem helyettesíti Társaság kereskedelmi egységeiben jogszabály által előírt „Vásárlók könyve” vezetését.

5. A panaszosok és bejelentők védelme

5.1. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha a 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.

5.2. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a bekezdésben foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

5.3. 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) 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.

5.4. Ha az eljárásra jogosult szerv számára 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 befejezheti.

6. Belső intézkedések

6.1. A Szabályzatban foglalt feladatokkal leginkább érintett szervezeti egységek számára, a különböző feladat típusok szerint csoportokat kialakítva a HR Iroda képzéseket bonyolít le a

Szabályzat céljainak és az eljárás lefolytatására vonatkozó rendelkezések megismertetése érdekében.

6.2. A Megfelelést támogató szervezeti egység vezetője minden év november 15-ig rövid írásos beszámolót készít a menedzsment részére a megelőző egy éves időszak panaszainak és közérdekű bejelentéseinek helyzetéről, amely kitér az alábbiakra is:

- a panaszok és közérdekű bejelentések darabszáma, külön-külön;
- összehasonlítás az előző évek panaszaival és bejelentéseivel, a trend megállapítása;
- a kirívó esetek megemlítése, ha ilyen volt;
- a leggyakoribb vagy tipikus esetek megemlítése, esetleg intézkedési javaslattal;
- a legtöbb panasszal érintett szervezeti egység vagy tevékenység megjelölése;

6.3. A jelentés elkészítéséhez a Megfelelést támogató szervezeti egység vezetője írásos tájékoztatást kérhet a HR Irodától, amennyiben ezt szükségesnek tartja.

7. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat a kihirdetése napján lép hatályba.

Melléletek

1. számú melléklet – Panaszbejelentési formanyomtatvány

Formanyomtatvány panasz / közérdekű bejelentés benyújtására

Bejelentő neve:	
Bejelentő telefonszáma:	
Bejelentő e-mail címe:	
Bejelentő postacíme:	
Bejelentést kiváltó ok, esemény észlelésének időpontja:	
Bejelentést kiváltó ok, esemény pontos helyszíne:	
Panasz / közérdekű bejelentés leírása:	

Kelt:

Bejelentő aláírása:

