

**KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJÉNEK
SZABÁLYZATA**

Szervezet neve:	Terézvárosi Kulturális Közhasznú Nonprofit Zrt.
Székhelye:	1067 Budapest, Eötvös u. 10.
Adószáma:	14063471-2-42
Cégjegyzékszám:	01-10-045771
Képviselőre jogosult személy:	Gálvölgyi Dóra vezérigazgató

Hatályba lépett:	 határozattal
Alkalmazandó:	2020.12.01-jétől

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a Zrt. 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 tartalmazhat javaslatot is.
- 2.2. A panasz vonatkozhat a Zrt. 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 Zrt. a rá vonatkozó szabályoktól eltért, mely esetben a Zrt. 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 Zrt. valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkesen megszegte és vele szemben az erre vonatkozó belső szabályzatok alapján szankció alkalmazásának is helye lehet.

3. Eljárási alapelvek

- 3.1. A Zrt.-hez érkező panaszt az e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- 3.2. A Zrt. 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. A panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészen kell eljárni, a panaszra adott választ közérthetően megfogalmazni.

4. Adatkezelés

- 4.1. A bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta – a Zrt. 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, így 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 panaszost nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését.
- 4.3. Írásban tett panasz esetén a panaszos 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 – kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra. A Zrt. 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 – ide értve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes

adatokat is – kizárólag a panasz kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából, az ahhoz elengedhetetlenül szükséges időtartamban kezelheti. A panasszal érintett személyt a Zrt. 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, ill. másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, a panaszos adatai az ezzel összefüggő igényérvényesítés körében hatósági vagy bírósági eljárás kezdeményezésére, vagy lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére a jogos igényérvényesítéshez szükséges körben átadhatók.
- 4.7. Egyebekben a külső panaszok kezelése során a Társaság a minősített és személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályoknak, valamint a Zrt. Adatkezelési Szabályzatának megfelelően jár el.

II. PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND

5. A Zrt. egyes szervezeti egysége/egyes munkavállalója által kifejtett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal a Zrt. központi elérhetőségeinek egyikén keresztül írásban, postai úton (1067 Budapest, Eötvös u. 10.), akár személyesen, akár a titkarsag@eotvos10.hu e-mailcímen keresztül. A panaszost a 4.3. pontban foglaltakról tájékoztatni kell az általa megadott elérhetőségen. Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszossal aláíratni.
6. A panaszban foglaltak kivizsgálására elsősorban az érintett szervezeti egység vezetője köteles. Ha a vezérigazgató tevékenysége képezi a panasz tárgyát, annak kivizsgálása az alapító hatáskörébe tartozik.
7. A panasz kivizsgálására és elbírálására a Zrt.-nek 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 Zrt. hatáskörébe, úgy a panaszt – amennyiben a panaszos ehhez hozzájárul – 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 megfelelő szervhez/intézményhez haladéktalanul továbbítani kell a panaszt.
12. A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:
 - a) a jogszerű állapot helyreállításáról, ill. 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 Zrt. hatáskörét meghaladó intézkedés válik szükségessé, úgy a Zrt. köteles tájékoztatni a tulajdonosi joggyakorlásra jogosult szervezetet.
14. A Zrt. a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, ill. 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 Zrt. 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 szabályzat az aláírás napján lép hatályba, az abban foglaltakat a hatályba lépést követően kell alkalmazni.