

Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft.
3580 Tiszaújváros,
Tisza út 2/E.

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata

Készítette:



Kerékgyártó István
ügyvezető

Hatályba lépés időpontja: 2023. június 01.

Hatályon kívül helyezve: 2021. november 25-én kelt Közérdekű bejelentések, panaszok
kezelésének szabályzata.

VÁLTOZÁSMUTATÓ

Felülvizsgálat időpontja	Rövid leírás	Érintett szakasz
2023. június 01.	„Megyei” helyett „Vármegyei”	9. o.

I. Általános rész

1. A szabályzat célja

- 1.1.** A szabályzat célja a Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztv.) foglaltak szerinti – befogadására, kivizsgálására vonatkozó szabályok egyértelmű meghatározása, hogy a kivizsgálás eredménye, és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak, megalapozottak és eredményesek legyenek.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgy.tv.) rendelkezéseinek megfelelően az ügyfelek/fogyasztók érdekeinek védelme, a megfelelő tájékoztatás, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülése.

A beérkező panaszok kezelése során a Társaság szakszerű, érdemi és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. A panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

2. A szabályzat hatálya

2.1. A szabályzat tárgyi hatálya

- 2.1.1.** A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság tevékenységét érintő külső ügyfelektől, fogyasztóktól, partnerektől, társszervektől érkező, illetve a Társaság munkatársai által benyújtott közérdekű bejelentésekre, panaszokra.
- 2.1.2.** A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.
- 2.1.3.** 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 egységéhez benyújtott, illetve az illetékeségből áttett, az adott egység tevékenységével és munkatársaival, és/vagy az adott egység által megkötött szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.

- 2.2.3. A Társaságnál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a Társaság ügyvezetője által kijelölt állandó munkatárs, a belső kontroll felelős jogosult, de a kivizsgálás alapján hozott döntéshozatal felelőse az ügyvezető.

II. Értelmező rendelkezések

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

Nem minősül panasznak: Ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, illetve méltányossági intézkedés iránti igényt, kérelmet terjeszt elő.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha: A korábbi, érdemben megválaszolt panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

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

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 kezelés, 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/panasz megtehető szóban, írásban és elektronikusan is. Az ügyfél a panaszát/közérdekű bejelentését az alábbiak szerint jelentheti be:

Szóbeli panasz/közérdekű bejelentés:

Személyesen, vagy telefonon a Társaság székhelyén munkaidőben.

a./ Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft. székhelye
(3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/E)
Telefon: +36 (49) 540-636
Munkaidő: hétfőtől – péntekig 6:40 – 15:00

A szóbeli panaszt/ közérdekű bejelentést a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz/ közérdekű bejelentés kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a

panaszról/ közérdekű bejelentésről jegyzőkönyv készül, amelynek egy másolati példányát a Társaság átadja az ügyfél részére. A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz/ közérdekű bejelentés esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg köteles megküldeni a felvett jegyzőkönyvet (1.sz. melléklet).

Írásbeli panasz/ közérdekű bejelentés:

- a) személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján
- b) postai úton (3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/E)
- c) elektronikus úton e-mailben (3.sz. mellékletben megjelölt e-mail címekre)

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 panaszt tevő/közérdekű bejelentő számára át kell adni.

3.2. A panasszal / közérdekű bejelentéssel kapcsolatos adatkezelés szabályai

3.2.1. A Társaság a panasz/ közérdekű bejelentés kezelése során különösen a következő adatokat rögzíti:

- a) a fogyasztó neve és lakcíme,
- b) a panasz/ közérdekű bejelentés előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának/ közérdekű bejelentésének részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- d) a Társaság nyilatkozata a fogyasztó panaszával/ közérdekű bejelentésével kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz / közérdekű bejelentés azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- g) a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz / közérdekű bejelentés esetén a panasz/ közérdekű bejelentés egyedi azonosítószáma.

3.2.2. A panaszt / közérdekű bejelentést benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

3.2.3. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes tájékoztató Társaságunk honlapján megtalálható.

3.3. Az elbírálás

3.3.1. Alap esetben a panasz, illetve közérdekű bejelentés elbírálására az a szervezeti egység jogosult, amelynek tevékenységére a bejelentés vagy panasz vonatkozott.

3.3.2. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására a Társaságon belül más egység jogosult, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon

belül az eljárásra jogosulthoz kell továbbítani. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

- 3.3.3. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha a Panasztv. eltérően nem rendelkezik – beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. A panasznak nem minősülő ügyfélkeresés megválaszolására a panaszra vonatkozó eljárási szabályok és határidők az irányadók.
- 3.3.4. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
- 3.3.5. A vezető által kijelölt munkatárs az ügyben a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- 3.3.6. A vezető 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 írásban értesíti, kivéve, ha az elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást (dokumentáltan) tudomásul vette.

3.4. Vizsgálat mellőzése

- 3.4.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 3.4.2. A panasz vizsgálata mellőzhető a 3.4.1. pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
- 3.4.3. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 3.4.4. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság vezetése mellőzi.
- 3.4.5. A 3.4.4. 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.
- 3.4.6. 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.

3.5. Rosszhiszemű bejelentés kezelése

- 3.5.1. 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.
- 3.5.2. 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.
- 3.5.3. 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.

IV. 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. A kijelölt munkatárs 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 (jogosult) vezető – kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében – kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.
- 4.1.3. A Panasztv. 2/A § (1) – (3) bekezdései rendelkeznek azokról az esetekről, amelyek során a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ezekben az esetekben a vizsgálat mellőzéséről a Társaság ügyben illetékes vezetője dönt.
- 4.1.4. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztv. 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásáért a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint érintett vezető a felelős. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt olyan foglalkoztatott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 4.1.5. Aki a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során eljár, 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.

- 4.1.6. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra az érintett szervezet székhelyén, vagy más hivatalos helyiségben kell, hogy sor kerüljön. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.
- 4.1.7. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a Társaság érintett egységével foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt a panasszal érintett személy felett munkáltatói/foglalkoztatói jogkört gyakorló vezető részére is meg kell küldeni. A munkáltatói/foglalkoztatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.
- 4.1.8. Amennyiben egy adott témakörben ugyanattól a bejelentőtől többször ismétlődően azonos tartalmú panasz, közérdekű bejelentés érkezik, és kifogásolják az ügyintézt, akkor a vezető felülvizsgálatot rendel el, amelyben nem vehet részt az a munkatárs, aki az előző vizsgálatokban részt vett.
- 4.1.9. Az érintett szervezeti egység működésére vonatkozó panasz, illetve közérdekű bejelentés, és annak alapján történt szabálytalanság észlelése esetén a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.

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 Panasztv. 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 részlegvezetői 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.

V. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panaszos további jogorvoslatért fordulhat a lakóhelye szerint illetékes Borsod-Abaúj-Zemplén *Vármegyei* Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához, vagy a lakóhelye, illetve a Társaság székhelye szerint illetékes Borsod-Abaúj-Zemplén *Vármegyei* Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testülethez.

Borsod-Abaúj-Zemplén *Vármegyei* Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefonszám: 46/512-971

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén *Vármegyei* Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.: 376.

Telefonszám: 46/501-091; 46/501-090

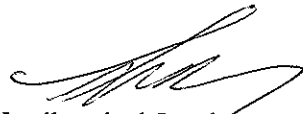
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

VI. Záró rendelkezések

6. A szabályzat hatályba lépését követő intézkedések

- 6.1 A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2023. június 01. napján lép hatályba.
- 6.2 A Társaság vezetőjének a felelőssége, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének jelen szabályzatában foglalt előírásait az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat 4. számú mellékletében szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják.

Tiszaújváros, 2023. június 01.


Kerékgyártó István
ügyvezető

Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft.
3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/E

BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja:év.....hónap.....nap

A bejelentés módja:

Helyszín:

Bejelentést rögzítette: (ügyintéző neve/szervezeti egysége).....

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Lakcíme:

Telefonszáma:

E-mail:

Zárt adatkezelést kér-e? Igen Nem

.....
aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán):

.....
.....
.....

K.m.f.

.....tájékoztatta a bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valóságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul, illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!

Kelt:felvette:

.....
bejelentő aláírása

.....
szervezet részéről

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

.....(az arra kijelölt munkatárs)
(érintett)
(jegyzőkönyvvezető)

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

.....

.....

.....

.....

.....

..... az arra kijelölt munkatárs	 érintett
-------------------------------------	-------------------

11

Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft.
3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/E

Elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt írásbeli panasz esetén

Terület	E-mail elérhetőség
Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft. (Közterület-gondozás)	varosgazda@tujvaros.hu
Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft. által üzemeltetett piacok (Városközponti piac és vásárcsarnok Tisza úti vásár)	varosgazda@tujvaros.hu
Tiszaújvárosi Városgazda Nonprofit Kft. által üzemeltetett temetők (Tiszaújváros Városi Temető Sajószöged, Református Temető Tiszaszederkény)	varosgazda@tujvaros.hu