

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: **Társaság**) működésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy azok előterjesztése, vizsgálata, valamint érdemi elintézése megfeleljen a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: **Panasztörvény**) foglalt céloknak.

Jelen szabályzat meghatározza:

- a panasz és közérdekű bejelentés fogalmát, értelmezését,
- a panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendjét,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzésére vonatkozó szabályokat,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának szabályait,
- a panasz, közérdekű bejelentés kezelési rendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelés dokumentálási módját,
- a Panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelmet,
- a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatot,
- a panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepét,
- a valós panaszok, közérdekű bejelentések és a kockázatértékelés kapcsolatát,
- a panasz és a közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat.

A szabályzat személyi hatálya a Társaságra, annak valamennyi alkalmazottjára, valamint a panaszosra és a közérdekű bejelentőre terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya: jelen szabályzat hatálya a Panasztörvény alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülő beadványok kivizsgálására terjed ki, amelyek a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. működésével kapcsolatban keletkeznek.

A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási eljárás vagy bíróság vagy egyéb hatóságok hatáskörébe tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre.

2. Értelmező rendelkezések

1. **Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A Közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
2. **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. Panasz alatt érteni kell minden olyan negatív észrevételt, bejelentést, amely a Társasággal összefüggésben negatív megállapítást, kifogást fogalmaz meg.

3. **Közérdekű bejelentő:** az a személy, aki Közérdekű bejelentéssel fordul a Társasághoz
4. **Panaszos:** az a személy, aki Panasszal fordul a Társasághoz.

3. A Panasz, Közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendje

3.1. A Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtása

Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtására bárki jogosult. Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtására nem csak az jogosult, akinek jogát, jogos érdekét az ügy érinti.

Panasznak minősül azon beadványa, amely szerint a **Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. FOGLALKOZTATOTTAI ELJÁRÁSUK SORÁN** jog- vagy érdeksérelmet okoztak, ha ezek elintézése nem tartozik más, - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Amennyiben más **személy jogsértő magatartására vagy mulasztására kívánja felhívni a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. figyelmét**, és nem saját ügyében a **Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt.** foglalkoztatottai által okozott jogsértés vagy mulasztás miatt kíván bejelentést tenni a bejelenő, akkor a **közérdekű bejelentés** megnevezést szükséges használni.

Panasszal bárki fordulhat a **Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt.** -hez, de **kizárólag saját ügyében tud panaszt benyújtani.**

Általános jellegű, a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. feladatkörébe tartozó anyagi-, eljárásjogi és technikai problémáit vagy ezekkel kapcsolatos **kérdéseit** a **Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt.** honlapján található „Kapcsolat/E-mail küldése/Levélküldés” menüpontra kattintva kell jeleznie!

A Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtásának helye:

A Panaszt és Közérdekű bejelentést a szóban vagy írásban személyesen az ügyfélszolgálaton, vagy posta útján kell benyújtani, vagy Társaságunk hivatalos honlapján, az alábbi menüpont (<https://www.sopronholding.hu/kapcsolat-felvetel>) alatti űrlap segítségével küldhető meg részünkre.

Az eljárásra jogosult szervezeti egység az, aki a Panasz vagy Közérdekű bejelentés tárgyában eljárhat, mert a Panasz az adott szervezeti egységhez kapcsolódik.

Amennyiben a Panasz vagy bejelentés nem a Társaság feladat-és hatáskörébe, illetve illetékességi körébe tartozik, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervezeti egységhez.

3.2. A Panasz és Közérdekű bejelentés dokumentálás rendje

Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem orvosolható, abban az esetben a Társaság munkatársa az ügyfél által előadottakat írásba rögzíti. Az írásba foglalás formája a jegyzőkönyv vagy az adott szervezeti egység által erre rendszeresített formanyomtatvány (pl. reklamációs lap) (továbbiakban együtt: jegyzőkönyv), melynek egy példányát át kell adni a Panaszosnak, illetve Közérdekű bejelentőnek.

Az iratkezelési szabályzatnak megfelelően iktatni kell

- az írásban benyújtott Panaszt és Közérdekű bejelentést,
- azt a jegyzőkönyvet, mely a szóban előterjesztett Panasz és Közérdekű bejelentés alapján került felvételre.

Az iktatásnak a Panasz és Közérdekű bejelentéssel kapcsolatos határidők betartása miatt is nagy jelentősége van.

A Panaszról vagy Közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyvet a Társaság köteles a törvényben, illetve az Adatkezelési Szabályzatban meghatározott ideig megőrizni.

3.3. A hatáskör és illetékesség vizsgálata

A Panasz és Közérdekű bejelentés kivizsgálására a panasszal, Közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervezeti egység a köteles, ezért a Társaság köteles megvizsgálni, hogy a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés tárgyköre alapján eljárásra jogosult-e, és ezen túl illetékességgel is rendelkezik-e.

Amennyiben a Társaság a hatásköre és vagy illetékesség hiányát észleli köteles a Panaszt, illetve Közérdekű bejelentést 8 napon belül áttenni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egységnek.

Az ügy áttételéről értesíteni kell a Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt is.

4. A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése és vizsgálat nélküli elutasítása

4.1. A kivizsgálás mellőzése

A Panaszt, Közérdekű bejelentést nem kell kivizsgálni akkor, ha

- ugyanazon Panaszos vagy Közérdekű bejelentő által tett ismételt Panasz, Közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú,
- a Panaszt vagy Közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette,
- a Panaszos, Közérdekű bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a Panaszát, Közérdekű bejelentését.

Amennyiben a Panasz és Közérdekű bejelentés kivizsgálása előtt, illetve során megállapításra kerül, hogy azt nem kell kivizsgálni, úgy a vezérigazgató, illetve a kivizsgálásért felelős személy köteles dönteni arról, hogy

- a kivizsgálás valóban mellőzésre kerül, vagy

- a kivizsgálást - a Panasz, Közérdekű bejelentés tartalma miatt - még is végrehajtja.

A Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a Panasz, bejelentése kivizsgálásra nem kerül.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás mellőzésének okára.

4.2. A kivizsgálás elutasítása

A Panaszt, Közérdekű bejelentést vizsgálat nélkül el kell utasítani, ha a Panasz vagy Közérdekű bejelentés a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl kerül előterjesztésre.

A Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a Panasz, bejelentése elutasításra került.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás nélküli elutasítás okára.

5. A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálása

5.1. A kivizsgálási határidő

A Panaszt és a Közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül el kell bírálni. (Az elbírálási idő hosszabb is lehet akkor, ha a kivizsgálás ideje előreláthatólag meghaladja a 30 napot. Erről azonban a Panaszost, Közérdekű bejelentőt írásban – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodásának indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.)

5.2. A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának menete

A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység szakaszai:

- a kivizsgálásért felelős személy meghatározása,
- a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása a kivizsgálásért felelős személy részére,
- a Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzésére, vagy elutasítására vonatkozó feltételek fennállásának vizsgálata (4.1. és 4.2. pontokban meghatározottak szerint),
- a Panasz, Közérdekű bejelentés várható kivizsgálás idejének előzetes felmérése,
- a Panaszos, illetve a Közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtásától számított 30 napot,
- információk beszerzése a tényállás tisztázásához,
- a tényállás tisztázása a Panasz, Közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása,
- kivizsgálásért felelős személy által összefoglaló állásfoglalás („feljegyzés”), és válaszlevéltervezet készítése
- a tényállás és a dokumentumok továbbítása a Társaság jogtanácsosának és a vezérigazgatónak,
- válaszlevél készítése és megküldése a Panaszosnak vagy a Közérdekű bejelentőnek.

A Panaszt, Közérdekű bejelentést, amennyiben annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy jogorvoslati eljárás kezdeményezésére irányul, a továbbiakban nem

Panaszként, Közérdekű bejelentésként, hanem jogorvoslati kezdeményezésként kell kezelni.

A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt, Közérdekű bejelentést a panasztevő, bejelentő visszavonja, s a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy az nem valós. A kivizsgálási eljárás megszüntetéséről feljegyzést kell készíteni, benne megjelölve a megszüntetés okát is.

A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenységet a szabálytalanságok kezelési rendje szerint kell folytatni akkor, ha a Panasz, Közérdekű bejelentés nyilvánvalóan az utóbbi körbe tartozik.

5.2.1. A kivizsgálásért felelős személy meghatározása

A Panasz, illetve Közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység során első lépés a kivizsgálásért felelős személy, személyek meghatározása. A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezeti egység köteles végezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a panasszal érintett szolgáltatásra és/vagy teljesítésre hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik. Ezt a tevékenységet elsősorban a divízió- illetve irodavezetők végzik.

Közérdekű bejelentés esetén a vezérigazgató vagy az általa kijelölt személy jogosult eljárni. A kijelölt személy jogosult a felkérését visszautasítani, ezesetben új kivizsgálásért felelős személyt kell kijelölni a fentiek szerint.

5.2.2. A Panasz, illetve Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása

A Panasz, illetve Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot.

A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása történhet:

- az eredeti dokumentumok, illetve
- másolatok formájában.

Az eredeti dokumentumok átadását akkor kell mellőzni, ha azok olyan jellegűek, melyek megsemmisülése aránytalan nagy hátránnyal járna a Társaság számára, ez esetben a dokumentumok másolatát (papíralapon, vagy elektronikus adathordozón) szükséges átadni

Az érintettek rendelkezhetnek úgy is, hogy az átadott dokumentumról átadás-átvételi jegyzőkönyv készüljön.

5.2.3. A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejének előzetes felmérése

A kivizsgálásért felelős személy feladata, hogy az érdemi munka előtt meghatározza a Panasz, Közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejét.

A várható időtartamot az ügyiratra feljegyezve az alábbiak szerint kell meghatározni:

- "30 napon belül kivizsgálható", vagy
- "30 napon túl vizsgálható ki, a vizsgálat várható időtartama [...] nap. A vizsgálati idő elhúzódásának indokai: [...]".

A kivizsgálási idő tekintetében az ügy bonyolultságára vonatkozó tapasztalati adatokra kell támaszkodni.

5.2.4. A Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtástól számított 30 napot

A kivizsgálásért felelős feladata, hogy az előreláthatólag 30 napot meghaladó kivizsgálási idejű Panaszok, illetve Közérdekű bejelentések esetében a Panaszost, illetve Közérdekű bejelentőt írásban tájékoztassa a kivizsgálás várható határidejéről, és a vizsgálati idő meghosszabbodásának indokairól.

5.2.5. Információk beszerzése a tényállás tisztázásához

A Panaszt, Közérdekű bejelentést ki kell vizsgálni.

A kivizsgálás során, ha szükséges

- össze kell gyűjteni a Társaságon belüli információkat,
- a rendelkezésre álló adatokból be kell gyűjteni az információkat,
- az információkból elő kell állítani a szükséges adatokat,
- szükség esetén meg kell hallgatni a Panaszost, vagy a Közérdekű bejelentőt,
- egyéb eljárási cselekményt kell végezni a Panasz, Közérdekű bejelentés tartalmának megalapozottsága tekintetében.

A tényállás tisztázásához indokolt lehet meghallgatni a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett olyan személyt, csoportot, illetve csoport képviselőjét, stb., akinek feladatát, hatáskörét a Panasz, Közérdekű bejelentés közvetlenül érinti.

A Panaszost, Közérdekű bejelentőt meg lehet hallgatni, ha a tényállás tisztázásához szükséges.

A Panaszost, Közérdekű bejelentőt ennek érdekében fel kell hívni arra, hogy a meghallgatáson jelenjen meg. A Panaszost, Közérdekű bejelentőt a meghallgatáson történő részvételre kötelezni nem lehet, csupán tájékoztatni arról, hogy a tényállás tisztázásához szükséges a személyes meghallgatása.

A Panaszos, Közérdekű bejelentő meghallgatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni, és az aláírt jegyzőkönyv egy példányát át kell a részére adni.

A tényállás tisztázásához szükség esetén szakértőt is be lehet vonni akkor, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

5.2.6. A tényállás tisztázása a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása

A Panasszal, Közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy

- valós, vagy
- vélt
- Panasz, illetve Közérdekű bejelentés-e.

5.2.6.1. Valós Panasz

Valós a Panasz akkor, ha a Panaszos által előadottak

- megfelelnek a valóságnak, és
- a feltárt valóság egyéni jogra, egyéni érdeksérelemre mutat rá.

Valós Panaszok esetében vizsgálni kell, hogy a Panasz olyan dologra irányul-e, melyben az egyéni jog, illetve érdek sérelme

- szándékosan, vagy
- nem szándékosan

történt.

A valós Panaszt meg kell vizsgálni a tekintetben is, hogy

- egyedi, vagy
- ismétlődő-e, illetve olyan Panasz, mellyel kapcsolatban több Panaszos is lehetne.

A valós panasszal kapcsolatban vizsgálni kell azt, is, hogy a Panasz kivizsgálása alapján további kivizsgálásra, felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e vagy sem.

5.2.6.2. Vélt Panasz

Vélt a Panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, melyről a társaság közvetlenül nem tehet, azaz:

- nem a Társaság helytelen magatartásából, intézkedéseiből következik,
- nem ellentétes jogszabályi előírással.

5.2.6.3. Valós Közérdekű bejelentés

Valós a Közérdekű bejelentés akkor, ha

- a Közérdekű bejelentésben közölt állapot, körülmény olyan, mely a közösséget vagy annak bármely részét vagy az egész társadalmat negatívan érinti, és ez a negatívum a Társaság által orvosolható, illetve megszüntethető, pl.:
 - o olyan ügyfélfogadási idő, amely a Társaság ügyfeleinek az ügyintézését elősegíti,
 - o ügyfélbarát folyamatok kialakítása a Társaság belső működésében,
 - o egyes kérelmek, nyomtatványok nehéz elérhetősége, mely orvosolható lenne a Társaság honlapján való közzététellel és letöltési lehetőséggel;

5.2.6.4. Nem valós Közérdekű bejelentés

Nem valós Közérdekű bejelentés az a bejelentés, amely olyan körülményre mutat rá, melyek a nem orvosolhatók, nem szüntethetők meg a Társaság által.

5.2.7. Kivizsgálásért felelős személy által összefoglaló állásfoglalás („feljegyzés”), és válaszevéltervezet készítése

A tényállás tisztázása során a kivizsgálásért felelős személy egy dokumentumba („feljegyzés”) foglalja össze a tényállás megállapításával összefüggésben keletkezett jegyzőkönyvek érdemi részét, valamint az eljárás lefolytatása során feltárt olyan tényeket, amelyek relevánsak a Panasz vagy a Közérdekű bejelentés elintézése céljából. Fontos,

hogy a feljegyzés tartalmát képező információk kronológiai sorrendben, azok bekövetkezésük, a bejelentéssel összefüggésben hozható dokumentumok esetén keletkezésük szerint kerüljenek rögzítésre.

A kivizsgálásért felelős személy a feljegyzésben rögzítettek vonatkozásában megoldási javaslatot készít a divízióvezető és/vagy a vezérigazgató részére. A megoldási javaslat elkészítésekor vizsgálni szükséges azt, hogy a javaslat nem ellentétes a vonatkozó jogszabályok vagy belső szabályzatok rendelkezéseivel, valamint nem jelent-e aránytalan terhelést a Társaság hatékony és gazdaságos működésére.

5.2.8. A tényállás és a dokumentumok esetleges továbbítása jogtanácsosnak, a Felügyelő Bizottságnak és a vezérigazgatónak

Amennyiben a panasszal, Közérdekű bejelentéssel a Társaság vezetése érintett, a Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményét a vezérigazgatóval, a jogtanácsossal, vagy a Felügyelő Bizottsággal is ismertetni kell.

A dokumentum továbbításának célja,

- valós Panasz esetén a panaszkezelés, illetve szükséges felelősségre vonás érdekében az intézkedések megtétele,
- valós Közérdekű bejelentés esetén a Közérdekű bejelentésben szereplő körülmény megszüntetése, orvoslása, vagy a körülmény javítására vonatkozó fejlesztési koncepció kidolgozása
- vélt Panasz és nem valós Közérdekű bejelentés esetén a tájékoztatás.

5.2.9. Válaszlevél készítése és megküldése a Panaszosnak vagy a Közérdekű bejelentőnek.

A válaszlevelet cégszerű aláírását követően meg kell küldeni a Panaszos vagy Közérdekű bejelentő részére. Amennyiben az eset kivizsgálására 30 nap alatt van lehetőség, úgy az aláírt válaszlevelet legkésőbb a kivizsgálásra rendelkezésre álló határidő utolsó napján igazolható módon meg kell küldeni a Panaszos vagy Közérdekű bejelentő részére.

Igazolható megküldésnek számítanak az alábbi kézbesítési módok:

- ajánlott, tértivevényes postai küldemény,
- futárszolgálat útján történő kézbesítés,
- személyes átadás (átvételi elismervényben rögzítve).

Abban az esetben, ha a kivizsgálás előreláthatóan meghaladja a 30 napot, úgy a határidő hosszabbodásról szóló tájékoztató levelet szükséges megküldeni. Az érdemi nyilatkozatot tartalmazó válaszlevelet a módosított határidő lejártáig kell megküldeni.

6. A Panasz és a Közérdekű bejelentés kezelési rendje

6.1. A Panasz kezelése

A panaszkezelési tevékenységet végezni csak a valós Panaszokkal kapcsolatban kell.

A panaszkezelés célja, hogy:

- hozzájáruljon a jogos Panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- a panasszal érintett tény, körülmény alapján a megfelelő állapot helyreállításra kerüljön, a szükséges intézkedéseket megtegyék,
- a feltárt egyén sérelem okai megszüntetésre kerüljenek,
- a sérelem megfelelően orvoslásra kerüljön,
- felelősség megállapításra kerüljön,
- megfelelő ellenőrzési pontok beépítésre kerüljenek.

A panaszkezelés során:

- amennyiben lehetséges a Panaszt orvosolni kell (a Panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a Panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),
- meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket.

6.2. A Közérdekű bejelentés kezelése

A Közérdekű bejelentéssel kapcsolatos kezelési tevékenységet végezni csak a valós Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban kell.

A Közérdekű bejelentés kezelésének célja, hogy megszüntesse, illetve orvosolja a Közérdekű bejelentésben feltárt - nem megfelelő - körülményt, helyzetet, állapotot.

7. A Panasz és Közérdekű bejelentés kezelésének dokumentálási módja

A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés kezelés során a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés iktatásától kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell.

A keletkezett dokumentumokat meg kell őrizni.

Az eljárás során biztosítani kell azt, hogy a Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő a személyes adatai a Társaságon kívüli harmadik személynek ne kerüljenek továbbításra, - kivéve, ha ahhoz a Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő kifejezetten hozzájárult. Ezzel összefüggésben a Társaság rögzíti, hogy a Társaság a Panaszos és Közérdekű bejelentő személyes adatait az Adatkezelési Szabályzatában, az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Ha a Panaszos vagy a Közérdekű bejelentő rosszhiszemű, és döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult - hatáskörrel és illetékességgel rendelkező - szervezeti egység vagy személy részére át kell adni,
- megalapozottan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervezeti egységnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés kivizsgálását követően haladéktalanul értesíteni kell a Panaszost vagy a Közérdekű bejelentőt.

Az értesítés során tájékoztatni kell a Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt

- valós Panasz, illetve Közérdekű bejelentés esetén a megtett intézkedésekről,
- vélt Panasz, illetve Közérdekű bejelentés esetén az intézkedés mellőzéséről, valamint annak indokairól.

Az értesítés módjai a következők lehetnek:

- írásban,
- szóban.

Írásban kell a Panaszost vagy a Közérdekű bejelentőt értesíteni a kivizsgálásról akkor, ha

- szóbeli tájékoztatást nem kapott, vagy
- szóbeli tájékoztatást kapott, de a tájékoztatást nem vette tudomásul.

Akkor kell egy szóbeli tájékoztatást tudomásul vettnek minősíteni, ha a tájékoztatásról szóló jegyzőkönyvben a Panaszos vagy a Közérdekű bejelentő a tudomásul vételt aláírásával igazolja.

A dokumentumokat az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell megőrizni.

Amennyiben az ügyfél (panaszos) nem ért egyet a társaság válaszával, annak jellege szerint az alábbi testületekhez ill. hatóságokhoz fordulhat:

- Békéltető Testület
- területileg illetékes bíróság

8. A Panaszos, Közérdekű bejelentő részére biztosított védelme

A Panaszost vagy a Közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a Panasz vagy a Közérdekű bejelentés előterjesztése miatt.

A Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő ilyen jellegű védelmének biztosításáért és ellenőrzéséért a vezérigazgató felelős.

9. A Panasz, Közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendje

A Társaság kiemelt figyelmet fordít a Panaszok és Közérdekű bejelentések megelőzésére, amelynek célja, hogy még egyszer a Társasághoz ugyanazzal a panasszal ne forduljanak, azaz szűnjön meg az ok, ami a Panaszt, Közérdekű bejelentést előidézte.

A Panasz és Közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése,
- a Panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,
- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,

- beszámoltatás a megelőzési tevékenységről.

9.1. A megelőzési lehetőség feltárása

A Panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség Panasz megelőzési tevékenységre, vagy a Panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben a Panaszhoz hasonló Panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetőek, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

A Közérdekű bejelentés esetében is fontos annak feltárása, hogy a Közérdekű bejelentés esetén van-e, lett volna-e megelőzési tevékenység. Lehetőség szerint meg kell határozni a megfelelő megelőzési feladatokat.

9.2. A megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése

Az újbóli Panaszok, Közérdekű bejelentések megelőzésének lehetőségekor feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni.

A vezérigazgató, - illetve a Panasz, Közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság - feladata, hogy meghatározza pontosan a Panasz, Közérdekű bejelentés megelőzési tevékenységet, illetve, hogy megállapítsa az egyes tevékenységekkel kapcsolatos határidőket, felelősöket.

Ezt írásba is kell foglalni.

9.3. A Panasz és a Közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése

A Panasz- és Közérdekű bejelentés kezelési tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése a vezérigazgató, illetve a Panasz és Közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy feladata.

A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatok, tevékenységek végrehajtásának helyzetét (hol tart a feladatellátás?)
- elemezni kell a hasonló Panasz, illetve Közérdekű bejelentés tételi lehetőségeket,
- értékelni kell a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés kezelés eredményét.

9.4. A megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése

Amennyiben lehetőség van a Panasz és Közérdekű bejelentés kezelés során törekedni kell a megelőzés érdekében a Társaság működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására, lehetőség szerint harmonizálva a Társaságban folyó ellenőrzési tevékenységgel.

9.5. Beszámoltatás a megelőzési tevékenységről

A Panasz és Közérdekű bejelentés kezelési tevékenység során rendszeresen sort kell keríteni a megelőzési tevékenységgel összefüggő beszámoltatásra, különösen annak hatékonyságára.

Amennyiben a megelőzési tevékenység a beszámoltatás során nem minősül megfelelőnek, javasolni kell a megelőzési tevékenység újbóli elvégzését.

10. A Panasz és Közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

A Panasz és Közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök összekapcsolódnak. A Panasz és Közérdekű bejelentés kezelési tevékenység legfőbb irányítója a vezérigazgató, aki e feladatát felsőfogu jogi és/vagy gazdasági végzettségű munkavállaló(k)ra is átruházhatja.

A vezérigazgató felelőssége, hogy

- a Társaság szakmailag is a jogszabályoknak, valamint a belső szabályoknak megfelelően működjön, az ezzel kapcsolatos Panaszok figyelemmel kísérésre kerüljenek,
- a Társaság működését biztosító Felügyelő bizottság tevékenysége is megfeleljen a jogszabályoknak,
- a valós Panaszok és Közérdekű bejelentések megfelelő módon kezelésre kerüljenek, a szükséges intézkedések megszülessenek, a Panaszok és a Közérdekű bejelentések alapján feltárt problémák orvosolva legyenek.

A Panasz, Közérdekű bejelentést átvevő dolgozó felelőssége, hogy

- a Panaszt, Közérdekű bejelentést iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztésről jegyzőkönyvet vegyen fel, annak egy példányát az átadja, másik példányát iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli Panaszost, Közérdekű bejelentőt tájékoztassa a jogairól.

11. A Panaszokkal és Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatok

A Panaszokkal és Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatokat kell ellátnia a divízió vezetőknek.

A Felügyelő bizottságot a Társaság megítélését, és működését közvetlenül érintő Panaszokról és Közérdekű bejelentésekről, valamint a kivizsgálás eredményeiről tájékoztatni kell.

Amennyiben adott Panasz, Közérdekű bejelentés a Felügyelő bizottsági hatáskörbe tartozó döntéssel függ össze, erre fel kell hívni a Felügyelő bizottság figyelmét.

A Felügyelő bizottság számára a vezérigazgató évente köteles összesítő beszámolót készíteni az adott évben regisztrált Közérdekű bejelentésekről, valamint azok kivizsgálásának eredményéről, a megtett lépésekről, ha ilyen történt az adott évben.

Tájékoztatásnak ki kell terjednie:

- a Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban:
 - o Közérdekű bejelentések számáról
 - o a vélt és valós közérdekű Panaszok arányáról,
 - o a valós közérdekű Panaszok területeiről
 - o a Közérdekű bejelentés kezelés eredményéről.

12. A Panaszok, Közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepe

A Panaszok és a Közérdekű bejelentések, valamint a kivizsgálási eredményeket figyelembe kell venni a dolgozói teljesítményértékelés során.

13. A valós Panaszok, Közérdekű bejelentések és kockázatértékelés

Az éves belső ellenőrzési terv elkészítése előtt a Társaság Belső Ellenőrzési kézikönyve alapján kockázatelemzést kell végezni. A kockázatelemzésben fel kell használni a Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálások eredményeit, s a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett területeket kockázat szempontjából magasabbra kell értékelni.

14. A nem hivatalos Panaszra és nem hivatalos Közérdekű bejelentésre vonatkozó szabályok

A nem hivatalos Panaszt és Közérdekű bejelentést az észleléskor dokumentálni kell.

A dokumentálás rendje más-más feladatot jelent az egyes Panaszok, Közérdekű bejelentések közlési, megjelenési formái szerint.

Írásbeli feljegyzést kell készíteni azokról a szóbeli Panaszokról és Közérdekű bejelentésekről, melyek egyéb úton nem dokumentálhatóak, illetve nem dokumentáltak. A rádióban, televízióban sugárzott Panasz, illetve Közérdekű bejelentés értékkel bíró adásokat lehetőség szerint rögzíteni kell, és a fontosabb adatokról feljegyzést kell készíteni. Az interneten megtalálható Panaszokról, közérdekű észrevételről a megjelenés helyére való hivatkozással feljegyzést kell készíteni. Ha lehetőség van, az egész anyagot rögzíteni kell. Az írásban megjelent Panaszokat, Közérdekű bejelentéseket külön dokumentálni nem szükséges.

A Panasz, Közérdekű bejelentés dokumentálásával kapcsolatban feltétlenül ki kell térni a következőkre:

- a Panasz, Közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett időszak, időpont,
- a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett szervezeti egység, személy, csoport, tevékenység,
- a Panasztevő, Közérdekű bejelentő,
- a Panasz, Közérdekű bejelentés megjelenési formája.

A Panaszokról, Közérdekű bejelentésekről készült írásos dokumentumokat a Társaság iratkezelési szabályzata szerint kötelezően iktatni kell.

Amennyiben a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés jellege indokolja, a Társaság ügyvezetője dönthet úgy, hogy a nem hivatalos Panaszt és Közérdekű bejelentést úgy vizsgálja ki, mintha az hivatalosan érkezett volna.

15. A Közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások

A Közérdekű bejelentésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább a következőket:

- sorszám,
- iktatószám,
- Közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a Közérdekű bejelentéssel érintett szervezeti egység, személy, csoport, tevékenység,
- a Közérdekű bejelentő adatai,
- a Közérdekű bejelentés valós és nem valós státusza,
- Közérdekű bejelentés kivizsgálásának adatai (felelős, vizsgálat kezdő és befejező időpontja, megállapítások),
- a kivizsgálásról való tájékoztatás időpontja,
- a Közérdekű bejelentés kezelés adatai,
- a Közérdekű bejelentés megelőzés adatai.

A Közérdekű bejelentésekről vezetett nyilvántartást az Igazgatási –irodavezető vezeti.

16. Záró rendelkezések

A Panasz- és Közérdekű bejelentés kezelési eljárásra a közigazgatási eljárás szabályait az eljárás speciális jellege miatt nem kell alkalmazni.

A szabályzat az elfogadása napján lép hatályba, s rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

Sopron, 2020. október 01.

SOPRON HOLDING ZRT

9400 Sopron, Verő József u. 1

Adószám: 13517252-2-08

2

Varga Zoltán
vezérigazgató