

Kistarcsai VMSK Városi Művelődési, Sportközpont és Könyvtár Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Külső panaszok kezelésének eljárásrendje

Hatálybalépés időpontja: 2022. 06. 01.



Pongrácz Viktória

ügyvezető

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉS

1. Szabályzat célja

A Szabályzat célja a Kistarcsai VMSK Városi Művelődési, Sportközpont és Könyvtár Nonprofit Kft. közfeladatainak ellátása során érkező külső panaszok kezelési folyamatának szabályozása a 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről alapján

2. A Szabályzat hatálya

- 2.1. Minden panasz, beleértve az egyéni jogi-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, mely nem tartozik más eljárás hatálya alá (bírószági, államigazgatási, stb.).
- 2.2. A panasz vonatkozhat a Kft. munkavállalóinak tevékenységére, illetve valamennyi szervezeti egységének tevékenységére, működésére.

3. Alapelvek

- Egyenlő bánásmód elve
- A panaszost nem érheti hátrány, kivétel 4.3 pont esetén
- Elfogulatlanság, tárgyilagosság
- Segítőkézség

4. Adatkezelés

- 4.1 A bejelentő személyazonosságát a Társaság bizalmasan kezeli, a mindenkori adatvédelmi szabályzat előírásainak megfelelően. A bejelentő kizárólag a saját bejelentésébe, illetve a részére küldött tájékoztatásba tekinthet bele. Külső személy – kivéve a kivizsgálásban részt vevő személy – a bejelentő személyes adatainak magas fokú védelme miatt nem jogosult megismerni a panasz tartalmát.
- 4.2 A bejelentő személyes adatai kizárólag az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adható ki, amennyiben annak kezelésére törvény alapján jogosult.
- 4.3 Ha bizonyíthatóan a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak anyagi vagy erkölcsi kárt okozott, személyes adatai az ellene indított eljárás során a lefolytatásra jogosult szerv részére átadásra kerül.

5. Eljárásrend

- 5.1 A Kft. által végzett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal az alábbi módokon:
 - Postai úton (2143 Kistarcsa, Kossuth Lajos utca 23.)
 - E-mailben: info@vmsk.hu

- Személyesen: időpont egyeztetést követően (+36-20-568-7598)
- 5.2 A panasz bejelentését követően a vizsgálat megkezdése előtt tájékoztatja a bejelentőt személyes adatainak védelmével, az adatkezelési szabályzattal kapcsolatban.
- 5.3 A panaszban foglaltak kivizsgálására az ügyvezető jogosult, ha az ügyvezető tevékenysége, vagy a munkáltatói visszaélés képezi a panasz tárgyát, akkor annak kivizsgálása az ügyvezető fölött a munkáltatói jogokat gyakorló személy feladata.
- 5.4 A panasz kivizsgálásának időtartama nem haladhatja meg az 1 hónapot, rendkívüli esetben az ügyvezető az eseménytől függően a kivizsgálás időtartamát megváltoztathatja, melyről a bejelentőt tájékoztatni kell.
- 5.5 A Kft. a panaszt nem köteles kivizsgálni, ha
 - már korábban azonos tartalmú bejelentést kivizsgált ugyanazon bejelentő esetén
 - a panasz 6 hónapnál régebbi tárgyú
 - azonosíthatatlan személy a bejelentő
- 5.6 Ha a kivizsgálás eredménye során a panasz alaposnak bizonyul, úgy gondoskodni kell a jogszerű állapot helyreállításáról, a szükséges intézkedések megtételéről, az okozott sérelem orvoslásáról, a bejelentő tájékoztatásáról.
- 5.7 Amennyiben a panasz nem alapos, úgy a bejelentőt tájékoztatni kell ennek tényéről.
- 5.8 A Kft. hatáskörét meghaladó intézkedés szükségessége esetén az ügyvezető tájékoztatja a Felügyelőbizottságot, illetve a Tulajdonost a panasszal kapcsolatban.
- 5.9 Amennyiben a bejelentés nem megalapozott, vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell.

ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Jelen eljárásrend 2022. június 1. napján lép hatályba, az abban foglaltakat a hatálybalépést követően kell alkalmazni.

