

*DSZM Közhasznú Nonprofit Kft.  
2423. Daruszentmiklós, Fő utca 53/D.*

# ***KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK***

## ***ELJÁRÁRENDJE***

Hatályos: 2021. július 1-től

A DSZM. Közhasznú Nonprofit Kft. (továbbiakban: Társaság) felé érkező külső panaszok kezelésének rendjére vonatkozóan a Társaság a „panaszokról és a közérdekű bejelentésekről” szóló 2013. évi CLXV. törvényt figyelembe véve jelen szabályzatban foglaltak szerint jár el.

## **I. Általános rendelkezések**

### **1. A szabályzat célja**

Jelen szabályzat célja, hogy a társaság 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**

- Minden egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, illetve panasz, melynek elintézése nem tartozik más – pl. bíróság, államigazgatás – eljárása alá (továbbiakban: panasz). A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- Panasz vonatkozhat a társaság működésére, tevékenységére, munkavállalójának tevékenységére.
- A panasz feltárhat szervezeti integritást sértő eseményt is, ebben az esetben az integritást sértő események kivizsgálásával kapcsolatos eljárásrendre vonatkozó szabályzatot is alkalmazni kell.

### **3. Eljárási alapelvek**

- A Társaságba érkező panaszt e szabályzat szerint kell kivizsgálni.
- A panaszost/panaszosokat (továbbiakban: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- A panaszost, a szabályzat I. fejezet 5. pontját kivéve nem érheti hátrány a panasztétele miatt.
- a kivizsgálás során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészen kell eljárni.

### **4. Adatkezelés**

- A panaszos személyazonosságát, ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta, bizalmasan kell kezelni, és biztosítani kell a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabály betartását.
- Szóban, személyesen tett panasz esetén a panaszosnak nyilatkoznia kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését. Nyilatkoztatni kell a panaszost akkor is, ha írásban történt panaszában nem jelzi ezt az igényét.
- Zárt adatkezelés esetén iratbetekintési jog a panaszos személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett biztosítható.
- 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 nem hozhatók nyilvánosságra.

- A Társaság a panaszosnak, és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a panaszra okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a panasz kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait, ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is, kizárólag a panasz kivizsgálása és a panasz tárgyát képező magatartás orvoslására vagy megszüntetése céljából kezelheti.
- A Társaság a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a panasszal érintett személyt a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmének kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

### **5. Rosszhiszeműség a panaszos részéről**

Amennyiben az eljárás során nyilvánvalóvá válik az, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértés követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

## **II. Panaszokkal kapcsolatos eljárásrend**

1. A Társaság egyes munkavállalója által kifejtett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal, akár szóban, akár elektronikus úton a [dszm.kft@gmail.com](mailto:dszm.kft@gmail.com) címen, vagy postai úton a 2423. Daruszentmiklós, Fő utca 53/D. levelezési címen. Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni.
2. A panaszban foglaltak kivizsgálására a társaság ügyvezetője jogosult. Amennyiben az ügyvezető tevékenysége képezi a panasz tárgyát, annak kivizsgálására a Felügyelő Bizottság jogosult. Amennyiben a panasz megalapozott, az alapító szervezet köteles megkeresni, és tájékoztatni a panasszal kapcsolatban.
3. A panasz kivizsgálására és elbírálására a társaságnak 30 nap áll rendelkezésére. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előre láthatólag 30 napnál többet vesz igénybe, úgy erről a panaszost tájékoztatni kell. A vizsgálat időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.
4. Amennyiben a panasz kivizsgálása szükségessé teszi, a panaszos személyesen meghallgatható.
5. Ha a panasz nem tartozik a társaság hatáskörébe, úgy erről a panaszost tájékoztatni kell azzal, hogy tájékoztatást kap a panaszában eljáró hatóság megjelöléséről is.
6. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata nélkül mellőzhető.
7. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjeszti elő panaszát.

8. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

9. Ha a kivizsgálás eredményéről a panaszost írásban – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - tájékoztatni kell.

10. Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul, gondoskodni kell a jogszerű állapot helyreállításáról, az egyéb szükséges intézkedések meghozataláról, a feltárt hibák megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, és indokolt esetben a felelősségre vonásról.


11. Ha a Társaság hatáskörét meghaladó intézkedés válik szükségessé, úgy az ügyvezető köteles tájékoztatni Daruszentmiklós Község Önkormányzatát, mint tulajdonost és alapítót.

12. A Társaság a minősített és személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogszabályok figyelembe vételével a panaszokról nyilvántartást vezet.

### III. Záró rendelkezések

Jelen eljárásrend 2021. július 1-jén lép hatályba.

Daruszentmiklós, 2021. június 29.

  
**DSZM**  
Közhasznú Nonprofit Kft.  
2423 Daruszentmiklós, Fő u. 53/D  
Adószám: 24836948-1-07  
Szász.: OTP 11736037-20591913  
**Rauf Norbert**  
ügyvezető  
DSZM Közhasznú Nonprofit Kft.