

**Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**

(cg: 13-09-214518, székhelye: 2600 Vác, dr. Csányi László körút 63., adószáma: 27198717-2-13)

**Szervezeti integritást sértő események
és panaszok rendszerének szabályzata**

Hatályos: 2022. 01. 01-től

A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság Szervezeti integritást sértő események és panaszok rendszerének szabályzatát a közpénzek hatékony felhasználása és a közvagyon védelme érdekében a következők szerint határozom meg.

I. A szabályzat hatálya

A jelen szabályzat a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság közpénzfelhasználásával kapcsolatos közvagyon védelme érdekében tett bejelentésekre terjed ki. Bejelentés tételére bárki jogosult, akinek a bejelentés megtételéhez, vagy a bejelentett magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdeke fűződik.

II. Bejelentés

1./ Bejelentő a bejelentését írásban és elektronikus úton teheti meg az alábbi elérhetőségeken:

a.) **írásbeli bejelentés:**

- levélben postai úton a 2800 Vác, dr. Csányi László körút 63. címen a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság címzett feltüntetéssel.

- a koordinátornak történő személyes átadással átvételi igazolás mellett

b.) **elektronikus bejelentés:** e-mailben a titkarsag@mimk.vac.hu címen tehető.

III. A bejelentés vizsgálhatósága, adatközlés

2./ A bejelentés vizsgálhatósága érdekében, a bejelentés alkalmával a bejelentő megadja a nevét, lakcímét és egyéb elérhetőségét; jogi személy bejelentő esetén annak (cég)nevét, székhelyét és törvényes képviselőjének nevét és elérhetőségi adatait köteles megadni.

3./ A bejelentő jóhiszeműen és kellő gondossággal köteles eljárni a bejelentés és az eljárás során. A bejelentés megtételekor a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan eseményről, amelyről konkrét tudomása van, továbbá kellő bizonyossággal feltételezheti, hogy azok valóságosak. Amennyiben a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan információt közöl, a rosszhiszeműen tett bejelentés továbbítható az érintett személy és az eljárás lefolytatására jogosult szerv (harmadik személy) részére, amely jogi következményekkel is járhat.

4./ a.) A jóhiszemű bejelentés fogadása és vizsgálása során úgy kell eljárni, hogy a bejelentő jogos érdeke ne sérüljön, azaz bejelentőt nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.

b.) Mellőzhető a bejelentés vizsgálása, ha a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt vagy anonim, továbbá ha a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzést követő hat hónap után tették meg.

c.) Mellőzhető továbbá a bejelentés vizsgálata, ha a bejelentett sérelem nem áll arányban a bejelentés következtében a bejelentésben érintett személlyel szemben alkalmazható intézkedés súlyával, illetve ennek következtében a jogainak korlátozásával.

IV. A bejelentés kivizsgálása

A Társaságnak a bejelentés kivizsgálására legfeljebb a tudomásszerzéstől számított 30 nap áll rendelkezésre, amely határidőtől – név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni.

Az ügyintézési határidő a koordinátor javaslatára, a vezető engedélyével egy alkalommal 8 nappal – kivételes esetben 30 nappal – meghosszabbítható, amennyiben a kivizsgálás körülményei ezt indokolják, és az nem veszélyezteti a vizsgálat eredményes végrehajtását.

V. Adatvédelem

1./ A Társaság a bejelentés során gondoskodik a jogsértést bejelentő, valamint a bejelentéssel érintett egyéb természetes személyek személyes adatainak védelméről, akiknek bejelentésben megadott személyes adatait a Társaság törvényes felhatalmazásból származó jogos érdek alapján a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti.

2./ A Társaság kizárólag a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja a fenti adatokat.

3./ A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését. Ez esetben személyes adatai az ügy iratai között, zárt borítékban kerülnek elhelyezésre. Ebben az esetben a bejelentésről - annak tartalmi csorbítása nélkül - anonimizált másolat készül.

A bejelentésben érintett személyt a Társaság a vizsgálat megkezdésekor tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, az adatvédelmi jogszabályok alapján megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. Erre indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

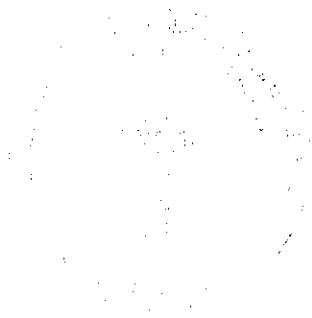
VI. Záró rendelkezések

1./ E szabályzat utal a „Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje” megnevezésű szabályzat rendelkezéseire.

2./ E szabályzat 2022. január 01. napján lép hatályba.


Laczi Sarolta ügyvezető
Madách Imre Művelődési, Kulturális
és Szolgáltató Nonprofit Kft.





**Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**

(cg: 13-09-214518, székhelye: 2600 Vác, dr. Csányi László körút 63., adószáma: 27198717-2-13)

**Szervezeti integritást sértő események
kezelésének eljárásrendje**

Hatályos: 2022. 01. 01-től

A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Intézmény) a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozóan az alábbi eljárásrendet alkalmazza.

A szabályzat tartalma:

- I. A szabályzat célja, hatálya, értelmező rendelkezések
- II. A szervezeti integritást sértő események megelőzése a szabályozottsággal
- III. Bejelentések típusai, minősítése, értékelése
- IV. Bejelentés vizsgálatának folyamata
- V. Adatok nyilvánosságra hozatala
- VI. Évenkénti elemzés, értékelés
- VII. A vizsgálat során alkalmazandó egyéb szabályok
- VIII. Az integritási bejelentések iratainak kezelése, nyilvántartása, őrzése
- IX. A szervezeti integritást sértő események elhárításához szükséges intézkedések
- X. Záró rendelkezés

I. A szabályzat célja, hatálya, értelmező rendelkezések

1./ A szabályzat célja, hogy Intézmény működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra és integritási, korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására vonatkozó általános eljárásrend meghatározásával hozzájáruljon a korrupciós kockázatok Intézményen belüli hatékony kezeléséhez, valamint az Intézményen korrupcióval szembeni ellenálló képességének javításához.

2./ A szabályzat rendelkezései nem alkalmazhatóak azon közérdekű bejelentések eljárásrendjeként, melyek esetében hatósági ellenőrzésnek vagy egyéb ágazati eljárás alkalmazásának van helye. Ezen esetekben a közérdekű bejelentést a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező közigazgatási szervnek kell megküldeni, aki az általános és ágazati eljárási szabályok szerint lefolytatja a közérdekű bejelentés kivizsgálását.

3./ A szabályzat személyi hatálya az Intézményben teljes foglalkoztatott állományára terjed ki.

4./ A szabályzat tárgyi hatálya Intézmény munkatársainak intézményi tevékenységével kapcsolatos magatartására, az Intézményben jogszabályokban, és belső irányítási eszközökben meghatározott működésével összefüggésben benyújtott visszaélésekre, a szervezeti integritást sértő eseményekre és a korrupciós kockázatokra irányuló bejelentések kivizsgálására és kezelésére terjed ki.

5./ A szabályzat hatálya nem terjed ki a munkatárs azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni, valamint azon közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására melyek tartalma szerint más hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó hatósági eljárásnak van helye.

Értelmező rendelkezések

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.

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.

Integritás: az Intézmény szabályszerű, a vezető és az irányító szerv által meghatározott célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működése.

Integritási kockázat: az Intézményen célkitűzéseit, értékeit, elveit sértő vagy veszélyeztető visszaélés, szabálytalanság vagy egyéb esemény lehetősége.

Korrupciós kockázat: olyan integritási kockázat, amely korrupciós cselekmény bekövetkezésének a lehetőségét jelenti

integritást sértő esemény: minden olyan esemény, amely Intézményre vonatkozó szabályoktól, valamint a jogszabályi keretek között a vezető és az irányító szerv által meghatározott szervezeti célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működéstől eltér.

II. A szervezeti integritást sértő események megelőzése a szabályozottsággal

1. A szervezeti integritást sértő események megelőzése elsősorban a szabályozottságon alapul. A szabályozottság biztosítása, és ezzel a szervezeti integritást sértő események egy jelentős részének megakadályozása a vezető felelőssége.

2./ A szervezeti integritást sértő események megelőzésével kapcsolatban a vezető gondoskodik:

- a.) az Intézmény belső szabályzatainak elkészítéséről és folyamatos felülvizsgálatáról,
- b.) az Intézmény jogszerű és szabályozott működéséről, a működés folyamatosan ellenőrzéséről;
- c.) az Intézmény szervezeti felépítésében, belső szabályozottságában, működési rendjében rejlő hiányosságból eredő szabálytalanság esetén – a további szabálytalanság megelőzése céljából – hatékony intézkedés - meghozataláról a szabálytalanság korrigálására, annak a mértéknek megfelelően, amilyen mértéket képviselt a szabálytalanság.

3./ A szervezeti integritást sértő események megelőzése érdekében a vezető gondoskodik a jelen szabályzatban meghatározott szabályok megismertetéséről és elsajátításáról:

- a.) vezetői szinten munkaértekezletekkel,
- b.) a nem vezető beosztású dolgozók szintjén belső továbbképzéssel.

4./ A szervezeti integritást sértő események megelőzését segíti elő a nyilvánosság. Az Intézmény irodáiban megtalálható jelen szabályzat, illetve tájékoztatás arról, hogy milyen módon tehető bejelentés az Intézmény vonatkozásában tapasztalt integritást sértő eseményről. A tájékoztatás tartalmazza azt, hogy a bejelentő a bejelentéskor kérheti személyes adatainak zártan történő kezelését.

III. Bejelentések típusai, minősítése, értékelése

1./ A bejelentéseket a bejelentők szóban, írásban és elektronikus úton tehetik meg. A szóban tett bejelentéseket a koordinátor fogadja az Intézmény erre kijelölt helyiségében: (iroda). A személyesen (szóbeli vagy telefonon) tett bejelentésekről a koordinátor feljegyzést készít. A feljegyzés szóbeli bejelentés esetén 2 példányban készül, amelyből egyet a koordinátor átad a bejelentő részére, s aki a feljegyzést aláírja. Az aláírása a feljegyzés hitelességét, pontosságát és teljességét tanúsítja, s azt, hogy a feljegyzés 1 db eredeti példányát átvette.

2./ Az írásbeli bejelentések

- a.) postai úton
- b.) a koordinátornak történő átadással,
- c.) az Intézmény hivatalos e-mail címén (titkarsag@mimk.vac.hu) tehetők meg.

3./ A koordinátor naponta vizsgálja, hogy érkezett-e bejelentés a bejelentések fogadására megjelölt e-mail címre, és gondoskodik annak kinyomtatásáról. Az írásban (papír alapon, és e-mailben) beérkezett küldeményeket a beérkezés, illetve az átvétel időpontjában, szóban tett bejelentésről készített feljegyzést a bejelentést követő napon kell érkeztetni és iktatni. A bejelentések érkeztetéséről, iktatásáról a koordinátor gondoskodik.

4./ Amennyiben nem a koordinátornak címzett, de tartalmában a feladatkörébe tartozó irat érkezik az Intézmény bármely egységéhez, a bejelentésnek minősülés vizsgálata céljából azt haladéktalanul továbbítani kell a koordinátor részére. A beérkezett beadványok elsődleges értékelését a koordinátor a beérkezéstől számított három napon belül elvégezi. Ennek keretében vizsgálja, hogy az Intézmény rendelkezik e hatáskörrel és illetékességgel a beadványban foglaltak kivizsgálására illetve mellőzhető-e a vizsgálat

5./ A szabályzat tárgyi hatálya alá nem tartozó beadványokat a koordinátor tartalmuk megismerése után haladéktalanul, de legkésőbb a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az ügyben illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervhez. A bejelentés más szervhez történő áttételéről a koordinátor az áttétellel egyidejűleg a bejelentőt is értesíti.

6./ A koordinátor a beadvány beérkezését követően haladéktalanul megvizsgálja és megállapítja, hogy az integritási bejelentésnek minősül-e. Az integritási bejelentésnek nem minősülő bejelentéseket - annak tartalmától függően - legkésőbb a beadvány érkezését követő nyolc napon belül további ügyintézés céljából átadja az igazgatónak, illetve amennyiben további intézkedést nem igényel az ügy, az Intézmény hatályos iratkezelési szabályzata alapján gondoskodik annak irattárba helyezéséről.

IV. Bejelentés vizsgálatának folyamata

1./ A koordinátor a bejelentést az alábbi szempontok alapján értékeli (érdemi értékelés):

- a bejelentés jellege szerint (mire vonatkozik),
- a bejelentés tartalma szerint (igényli-e vizsgálat lefolytatását),
- a bejelentés igényel-e sürgős intézkedést.

2./ A koordinátor az értékelést követően rövid feljegyzésben haladéktalanul tájékoztatja a vezetőt a bejelentés beérkezéséről és annak tárgyáról, a bejelentés és esetleges mellékletei egyidejű továbbítása mellett.

3./ Amennyiben a bejelentés nem igényli vizsgálat lefolytatását, a vezető dönt a további eljárásról illetve az ügy lezárásáról.

4./ A koordinátor a bejelentés értékelését követően (amennyiben vizsgálat lefolytatása szükséges) megvizsgálja az eljárásához szükséges, vagy a beadványban jelzett dokumentumok, valamint a bejelentés intézéséhez szükséges további információk rendelkezésre állását. Amennyiben szükséges intézkedik további dokumentumok, információk beszerzése iránt.

5./ Amennyiben a bejelentés jellege és eredményes intézése ezt indokoltá teszi, a koordinátor az ügyben érintett vagy arról ismerettel rendelkező munkatársat meghallgatja

6./ A személyes meghallgatás kezdeményezéséről a munkatársat a koordinátor a meghallgatás időpontja előtt legalább kettő munkanappal írásban, illetve – az írásbeli értesítés akadályoztatása esetén – telefonon, szóban (ez utóbbit is dokumentálni szükséges) értesíti. Az értesítésnek tartalmaznia kell a bejelentés tárgyát.

7./ A személyes meghallgatásról jegyzőkönyv készül, amely az alábbiakat tartalmazza:

- a meghallgatás helyét, időpontját;
- a meghallgatott nevére, jogviszonyára, szervezeti egységére vonatkozó adatokat;
- a meghallgatott milyen minőségben van jelen;
- a meghallgatás tárgyát;
- a meghallgatás során feltehető kérdéseket és azokra adott válaszokat;
- a jegyzőkönyv bejelentővel való ismertetésének tényét és a jegyzőkönyvben foglaltakkal való egyetértésére vonatkozó nyilatkozatot;
- a meghallgatáson résztvevők aláírását.

8./ A meghallgatott kérheti személyes adatainak zártan történő kezelését, ez esetben személyes adatait az ügy iratai között, a koordinátor által aláírt zárt borítékban kell elhelyezni.

9./ A koordinátor a bejelentést annak beérkezését követő naptól számított 30 napon belül kivizsgálja, és a döntésre előkészített ügyet a vezetőnek megküldi.

10./ A koordinátor a vizsgálat során köteles törekedni annak gyors és a szükséges részleteket feltáró lefolytatására. Az ügyintézési határidő a koordinátor javaslatára, a vezető engedélyével egy alkalommal 8 nappal – kivételes esetben 30 nappal – meghosszabbítható, amennyiben a kivizsgálás körülményei ezt indokolják, és az nem veszélyezteti a vizsgálat eredményes végrehajtását. Az ügyintézési időbe nem számít bele az adatbekérő megkeresés megküldésétől annak teljesítéséig – a koordinátorhoz történő beérkezéséig – terjedő időtartam.

11./ A koordinátor a vizsgálat befejezése után indokolt esetben javasolja a felelősségre vonási eljárás megindítását, melyet a vezető számára előkészít. Amennyiben megítélése szerint már a folyamatban lévő vizsgálat alatt intézkedés megtételére van szükség, arról az igazgatót haladéktalanul tájékoztatja.

12./ A vizsgálat lezárását követően a koordinátor az összefoglaló a döntésre előkészített ügyet az igazgatónak az ügyre vonatkozó, illetve az eljárás során keletkező dokumentumokkal és a bejelentő részére előkészített válaszlevél-tervezettel együtt megküldi.

13./ Az összefoglaló jelentés tartalmazza:

- a bejelentés rövid összefoglalását,
- a bejelentés alapján már megtett intézkedéseket és azok eredményeit,
- a vizsgálat nélkül lezárható ügyek esetében a vizsgálat mellőzésének okait,
- az eljárás során figyelembe vett, illetve mellőzött adatokat, bizonyítékokat,
- az eljárás alapján megállapított tényeket,
- az ügy lezárásához szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatokat.

14./ A vezető a koordinátor által lefolytatott vizsgálat megállapításait figyelembe véve döntést hoz a további szükséges lépések megtételéről, az alkalmazandó jogkövetkezményekről, vagy az ügy lezárására vonatkozóan. Szükség esetén a döntése meghozatala előtt egyeztet a koordinátorral.

15./ A szervezeti integritást sértő események során az alkalmazandó jogkövetkezmény az alábbi lehet:

- a.) jogi jellegű (figyelmeztetés, szabálysértési-, vagy büntetőeljárás megindítása),
- b.) pénzügyi jellegű (pénzbeli juttatás, kifizetés részben, vagy egészben történő visszakövetelése, behajtása, kártérítési eljárás indítása stb.),
- c.) szakmai jellegű (belső szabályozás szigorítása, betartásának fokozott ellenőrzése, oktatás, képzés stb.)

16./ A döntést követően a koordinátor gondoskodik a feltárt hibák, illetve a jogsértő magatartás megszüntetése érdekében szükséges intézkedések foganatosításának előkészítéséről, és a végrehajtásuk nyomon követéséről (monitoring). A vizsgálat eredményéről a bejelentőt – amennyiben személye és/vagy elérhetősége ismert – írásban, igazolható módon kell értesíteni.

V. Adatok nyilvánosságra hozatala

Az integritással kapcsolatos általános szabályok, eljárásrendek, összefoglaló kimutatások és elemzések nyilvános adatok, amelyek az intézmény honlapján megtekinthetők. Nyilvánosságra hozható minden olyan egyedi ügy, amelyben személyiségi jog nem sérül, illetve amelyből a bejelentő személyazonossága nem állapítható meg vagy rá nézve valamely következtetés nem vonható le.

VI. Évenkénti elemzés, értékelés

A koordinátor évente, tárgyévet követő év február utolsó napjáig elemzést, értékelést készít az Intézményhez érkezett szervezeti integritást sértő és a korrupciós kockázatokra vonatkozó közérdekű bejelentésekről. Amennyiben ilyen bejelentés nem érkezik, akkor a koordinátor e tényről rögzíti.

VII. A vizsgálat során alkalmazandó egyéb szabályok

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető, erről a bejelentőt – amennyiben személye és/vagy elérhetősége ismert – írásban tájékoztatni kell.

Mellőzhető továbbá a vizsgálat

- az azonosíthatatlan személy által tett bejelentés esetén,
- ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő beadványát, ez utóbbi esetben erről a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

3./ A vizsgálat mellőzéséről a koordinátor javaslatára a vezető dönt.

4./ A vizsgálat alatt álló bejelentéssel tartalmában megegyező újabb, eltérő személytől érkező bejelentések a vizsgálat alatt álló bejelentés lezárását megelőző napig egyesíthetők.

5./ A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított az egy éven túl előterjesztett bejelentés érdemi vizsgálat nélkül elutasítható. Az elutasításról a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett az igazgató dönt.

6./ Az integritással kapcsolatos ügyek kezelése során úgy kell eljárni, hogy a bejelentő jogos érdeke ne sérüljön. . bejelentőt nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt. Amennyiben bizonyíthatóan megállapítást nyer, hogy rosszhiszeműen járt el, illetve alaposan feltehető, hogy a bejelentésével összefüggésben bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, vagy másnak kárt, illetve egyéb sérelmet okozott, akkor ennek jellegétől függően tehetőek meg mindazok a jogi lépések, melyekre jogszabályi lehetőség van.

7./ A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését, ez esetben személyes adatait az ügy iratai között, a koordinátor által aláírt zárt borítékban kell elhelyezni. Ez esetben a bejelentésről – annak tartalmi csorbítása nélkül – a koordinátor név nélküli másolatot készít, és azt kézjeggyével ellátja.

8./ A bejelentő személyére vonatkozó adatok más szervnek történő átadásához vagy nyilvánosságra hozatalához a bejelentő személyének előzetes hozzájárulása szükséges.

9./ A koordinátor a vizsgálat során tudomására jutott információkat bizalmasan kezeli, azokat – a szabályzatban meghatározott kivételektől eltekintve – kizárólag a bejelentés vizsgálatához használja fel.

VIII. A bejelentések iratainak kezelése, nyilvántartása, őrzése

1./ A beérkezett dokumentumok iratkezelése (érkeztetés, iktatás, stb.) az Intézmény iratkezelési szabályzatában meghatározottak figyelembevételével, a szabályzat szerint, tárgyévben egy főszámon, beadványonként külön alszám alkalmazásával történik. Az iratkezelés során is figyelemmel kell lenni arra, hogy a koordinátor a lehető legrövidebb időn belül megkezdhesse a vizsgálatot.

2./ A bejelentésekkel kapcsolatos eredeti iratokat a koordinátor kezeli, nyilvántartja és erre elkülönített zárható helyen (szekrény/doboz) őrzi. A koordinátor folyamatosan gondoskodik arról, hogy a személyes, illetve védett adatokhoz illetéktelenek ne férjenek hozzá.

3./ A bejelentések iratkezelése az ügyintézés teljes folyamatában a koordinátor felügyeletével történik.

4./ Az érkeztetés, iktatás során (például: tárgy, beküldő megadása) figyelemmel kell lenni a bejelentő védelmét szolgáló, azt lehetővé tevő, minimalizált adatok megadására. Az adataik zárt kezelését kérő bejelentők személyes adataik nem kerülhetnek felvitelre az iktatórendszer ügyféllistájába.

5./ A koordinátor az Intézményhez benyújtott integritás bejelentésekről jelszóval levédett fiókban évenkénti nyilvántartást vezet az alábbiak szerinti bontásban:

- sorszám,
- beérkezés ideje,
- beérkezés / bejelentés módja,
- érkeztető szám, iktatószám vagy egyéb azonosító,
- bejelentő neve, elérhetősége (amennyiben rendelkezésre áll),
- bejelentés tárgya,
- érintett szervezeti egység vagy személy,
- bejelentés alapján megtett hivatali intézkedés leírása, ideje, iktatószáma, illetve az ügy lezárásának oka, ténye,
- bejelentő tájékoztatásának ideje, módja, iktatószáma vagy a tájékoztatás mellőzésének oka,
- megjegyzés.

A bejelentéssel összefüggő eljárás alatt keletkezett iratokba teljes körűen a koordinátor és az igazgató; a bejelentés, illetve az eljárás során tett nyilatkozatai tekintetében a bejelentő, illetve a saját nyilatkozatai tekintetében a nyilatkozattevő (meghallgatott) illetve ezek jogi képviselője tekinthet be.

IX. A szervezeti integritást sértő események elhárításához szükséges intézkedések

1./ A vezető a szervezeti integritást sértő események elhárítása érdekében intézkedéseket hozhat az esemény kivizsgálása során, ha azt az esemény körülményei indokolják, valamint az esemény kivizsgálását követően, az összesítő jelentésben szereplő javaslatok figyelembe vételével.

2./ A vezető által elrendelt intézkedések jellemzően a következők lehetnek:

- a.) feltárt problémák okainak megszüntetése,
- b.) az azonosított sérelem orvoslása,
- c.) különböző szervezeten belüli felelősségre-vonási eljárások: fegyelmi vagy etikai eljárás, szervezeten kívüli felelősségre-vonási ill. egyéb eljárások kezdeményezése (szabálysértési eljárás, büntető eljárás, munkaügyi eljárás, polgári eljárás stb. kezdeményezése)

3./ A vezető az intézkedéseket úgy határozza meg, hogy ahhoz felelőst és határidőt rendel.

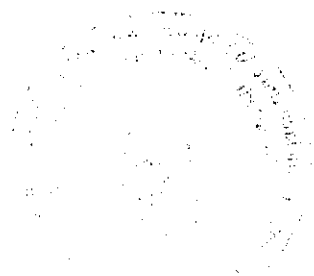
X. Záró rendelkezés

E szabályzat 2022. január 01. napján lép hatályba.

Vác, 2022. január 01.


Laci Sarolta ügyvezető
Madách Imre Művelődési, Kulturális
és Szolgáltató Nonprofit Kft.





**Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**

(cg: 13-09-214518, székhelye: 2600 Vác, dr. Csányi László körút 63., adószáma: 27198717-2-13)

Külső panaszokat kezelő eljárások rendje

Hatályos: 2022. 01. 01-től

A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság külső panaszokat kezelő eljárások rendjét a következők szerint határozom meg.

I. A szabályzat célja:

A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság célja minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnerek igényeinek magas szintű kielégítése. A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság nagy hangsúlyt fektet az általa üzemeltetett Művelődési Központ jó hírnevére, az intézmény használóinak elégedettségére az esetlegesen bekövetkező panaszos ügyek gyors, szakszerű, igazságos, méltányos elintézésére. Ennek érdekében alkalmazandó a jelen szabályzat.

I. A szabályzat hatálya

1./ Az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket, bérlőket, használókat stb. (továbbiakban: panaszos) panasztételi jog illeti meg (személyi hatálya)

2./ Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény intézkedésre jogosult illetve köteles (tárgyi hatálya).

II. A panasz kivizsgálása

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panasz jogosságát az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. A jelzett panaszokat megkülönböztetés nélkül, pontosan, alaposan kell kivizsgálni annak érdekében, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más panaszok keletkezésének kizárásával legyenek végrehajtva.

III. A panasz bejelentésének módja

1./ Szóban, személyesen. Szóbeli, személyes panasztétel fogadására az intézmény vezetőjével történt időpont egyeztetésnek megfelelő időpontban van lehetőség, amennyiben az illetékes munkatárs előzetesen a panaszra nem tud megoldást kínálni.

2./ Írásban személyes átadással, postai úton vagy e-mail útján. Az azonosíthatatlan személy, névtelen bejelentő által tett panaszt vagy bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzheti.

3./ A panaszos köteles megadni a nevét, lakcímét, telefonszámát és elektronikus elérhetőségét.

IV. A panaszkezelés fokozatai

Elsődlegesen az ügykörhöz tartozó illetékes személy kezeli a problémát a probléma típusától függően. Másodlagosan az intézményvezetőhöz vagy a helyetteséhez fordulhat a panaszos hivatali időben.

V. A panasz kezelése és megválaszolásának rendje

1./ A panaszos a problémájával az érintetthez fordul. A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetését.

2./ A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni. A panasz valóságátartalmát, a panaszt kiváltó probléma hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket be kell vonni. A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult az intézmény bevonni.

3./ Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében. A kivizsgálást folytató személy a rendelkezésre álló információk alapján megállapítja a valóságos tényállást.

Amennyiben a panaszról megállapítható, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy válaszával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania. Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntésről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a panaszost.

VI. Panaszkezelési határidők

A panaszt a beérkezésétől számított 5 munkanapon belül meg kell vizsgálni. A panasz elutasítása esetén a panaszos tájékoztatásának ideje 8 munkanap. Jogos panasz rendezését és a panaszos tájékoztatását 30 munkanapon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost tájékoztatni kell a bejelentés beérkezésétől számított 15 munkanapon belül, hogy ügye folyamatban van, valamint hogy az érdemi válasz mikorra várható.

VII. A panaszkezelés folyamata

1./ A döntés lehetséges változatai:

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása

Amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra. A döntéshozatalt követi a válasz elkészítése – a panaszban megjelölt igény kielégítése vagy elvetése – és ha szükséges, akkor megküldése írásos formában.

VIII. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az intézmény a panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

IX. A panaszkezelési eljárás dokumentálása

1./ A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni – problémaleírás. A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők). A dokumentumokat az érintett felek aláírásaikkal hitelesítik. Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges. A dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

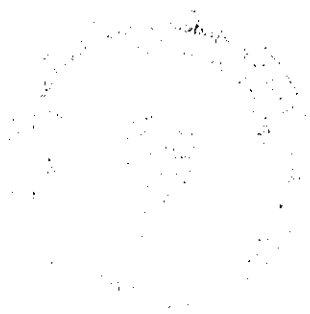
2./ A panaszokról az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia: a panasztétel időpontja, módja, a panaszos neve, panasz leírása, a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása, a panasz kivizsgálásának módja, eredménye, az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye, az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, a panaszos tájékoztatásának az időpontja és módja, ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv arról, hogy nem fogadja el és ennek indoklása. Ha a panaszos a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzést kell rögzíteni a további teendőkről.

X. Záró rendelkezés

E szabályzat 2022. január 01. napján lép hatályba.


Laczi Sarolta ügyvezető
Madách Imre Művelődési, Kulturális
és Szolgáltató Nonprofit Kft.





**Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**

(cg: 13-09-214518, székhelye: 2600 Vác, dr. Csányi László körút 63., adószáma: 27198717-2-13)

**Munkáltatói visszaélés-bejelentő
rendszer szabályozása**

Hatályos: 2022. 01. 01-től

A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság az alábbi eljárásrendet alkalmazza a munkáltatói visszaélés-bejelentő rendszer szabályozására a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseivel összhangban

A munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer célja annak biztosítása, hogy rendelkezésre álljon a jogszabályok és a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság Etikai Kódexe megsértésének esetére a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerinti visszaélés-bejelentési rendszer.

I. Bejelentés

1./ A bejelentést elektronikus úton a titkarsag@mimk.vac.hu e-mail címen, postai úton pedig Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, 2600 Vác, dr. Csányi László körút 63. címen lehet megtenni.

2./ Bejelentés tételére jogosultak a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság munkavállalói, szerződéses partnerei, továbbá minden olyan személy, akinek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez méltányolható jogos érdeke fűződik.

3./ A bejelentés megtételekor az eredményes vizsgálhatóság céljából a természetes személy bejelentő köteles megadni a nevét, lakcímét és egyéb elérhetőségeit, míg a nem természetes személy bejelentő annak nevét, székhelyét, valamint törvényes képviselőjének nevét és elérhetőségeit.

4./ A bejelentés megtételekor a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést olyan körülményekről teszi jóhiszeműen, amelyekről konkrét tudomása van, illetve kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak, valamint nyilatkoznia kell azok bizonyíthatóságáról is. Rosszhiszeműen tett, megalapozatlan, valótlan bejelentés esetén a szükséges jogi lépések megtehetőek a bejelentő ellen. A jóhiszeműen tett, de az eljárás során megalapozatlannak bizonyuló bejelentések esetén a vizsgálat lezárható.

5./ A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a) a bejelentő a bejelentést személyazonosságának felfedése nélkül tette meg, vagy, ha
- b) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, továbbá, ha
- c) a bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tette meg a bejelentő, továbbá ha
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

II. Kivizsgálás

1./ A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

2./ A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság a tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítja, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját - akár jogi képviselője útján is - bármikor kifejtse, és bizonyítékokkal támassza alá. Ha a vizsgálat megindításakor az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását, akkor a bejelentésben érintett személy tájékoztatása mellőzhető.

3./ A Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a bejelentésben foglaltak kivizsgálására. A bejelentés kivizsgálására annak beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre, amely határidőtől - név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével - csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a 90 napot nem haladhatja meg.

III. Intézkedés

1./ A vizsgálat eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság tájékoztatja a bejelentőt.

2./ Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján bűncselekmény, szabálysértés gyanúja állapítható meg, akkor intézkedni kell a szükséges jogi eljárás megindításáról.

3./ Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság szabályzatait vagy a munkaviszonyra vonatkozó szabályokat, úgy az érintett munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedés alkalmazásának van helye.

4./ Ha a vizsgálat a bejelentés megalapozatlanságát állapítja meg vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, az eljárást a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság lezárja.

IV. Adatkezelés

1./ A bejelentő személyazonosságát, a megadott adatokat a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kell kezelni és biztosítani kell a bejelentő személyes adatainak kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően.

2./ A bejelentőnek - és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, illetve aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet - a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait (ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is) kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság és csak a bejelentővédelmi-ügyvéd illetve a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja.

3./ A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül a Madách Imre Művelődési, Kulturális és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság haladéktalanul törli a fenti követelményeknek nem megfelelő személyes adatokat. A bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére - így különösen azok továbbíthatóságára - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezései irányadók.

4./ A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

5./ A bejelentési rendszer kialakítására olyan módon kerülhet csak sor, hogy a megismert bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat - a bejelentésben érintett személy illetve jogi képviselője kivételével - nem közölhetik senkivel sem.

6./ Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó személyes adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell.

7./ Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor illetve bármilyen eljárás indul, a bejelentésre vonatkozó adatokat az adott intézkedés illetve eljárás jogerős lezárásáig lehet kezelni.

V. Záró rendelkezések

1./ A jelen szabályzat rendelkezései mellett a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezései az irányadók.

2./ E szabályzat 2022. január 01. napján lép hatályba.

Vác, 2022. január 01.


Laci Sarolta ügyvezető
Madách Imre Művelődési, Kulturális
és Szolgáltató Nonprofit Kft.

