



Panaszjelzési szabályok - belső visszaélés-bejelentési rendszer

Tartalomjegyzék

1. Szabályzat célja
2. Szabályzat hatálya
3. Eljárási alapszabályok
4. Panaszbejelentési szabályok
5. Folyamatleírás
6. Panasz bejelentési formák
7. A panaszjelzésben meghozható döntések
8. Eljárási szabályok
9. Panaszkezelő Bizottság
10. Határidők
11. Szabályzat hatályba lépése - végrehajtása

1. Szabályzat célja

Az új Panasztörvény és az erre vonatkozó szabályzásunk lehetőséget ad munkahelyi visszaélések, szabálytalanságok névvel vagy névtelenül történő bejelentésére. (Jogszabály: 2023. évi XXV. törvény).

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni a foglalkoztatónál. A bejelenthető magatartások alatt nemcsak a jogszabályba ütköző magatartások értendők, hanem a munkáltató belső szabályzatában jogellenesnek minősített magatartások is.

A belső szabályozás biztosítja a transzparens eljárásrendet, megfelelő garanciákat biztosít, hogy:

- minden bejelentés a törvényi határidőn belül kivizsgálható legyen,
- a bejelentő és a bejelentéssel érintett személyek személyes adatai, személyiségi jogai megfelelő védelmet kapjanak,
- a jogszerű bejelentések esetén ne kerüljön sor megtorló intézkedésre a bejelentővel szemben,
- a megalapozatlanul, illetve jogszerűtlen módon tett bejelentések esetén megfelelő és arányos intézkedésekre kerülhessen sor.

Az eljárás célja a panaszok gyors és hatékony kezelése, és a résztvevők jogainak és érdekeinek védelme.

2. Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a gazdálkodó szervezet valamennyi munkahelyére és a munkaviszonyban, illetve a munkavégzéssel összefüggésben érintett minden dolgozóra. A Szabályzatot rendszeresen, évenként felül kell vizsgálni, és a megváltozott jogszabályokban foglaltak figyelembevételével ki kell egészíteni. A Szabályzatban foglaltak betartása a szervezett



munkavégzésben részt vevőkre, illetve a munkavégzés hatókörében tartozókra kötelező. A Szabályzatban foglalt rendelkezések megsértése esetén - ha az súlyosabb következménnyel nem jár - az érintett személlyel szemben fegyelmi eljárás kezdeményezhető.

Területi hatály:

8000 Székesfehérvár, Bárándi u.13.

3. Eljárási alapszabályok

A bejelentést a foglalkoztató alapvetően köteles kivizsgálni, a névtelenül tett panaszok esetén azonban a Panasztörvény jelenlegi szabályaival egyezően a foglalkoztató maga bírálja el, hogy az adott bejelentéssel érdemben miként jár el, foglalkozik-e az ily módon benyújtott panaszokkal vagy sem.

- A bejelentő számára 7 napon belül visszajelzést kell küldeni a vizsgálat megkezdéséről, esetleg további információ szükségességéről, adott esetben a bejelentő meghallgatásáról.
- 30 napon belül kell a bejelentést kivizsgálni, ez a határidő indokolt esetben legfeljebb három hónapra hosszabbítható meg.
- Amennyiben a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

A Törvény, amely kifejezetten tiltja a bejelentés miatti megtorlást a bejelentő személyével szemben, részletesen tipizálja az esetleges megtorló intézkedéseket, továbbá a szabálysértési törvény módosításával szabálysértésnek minősíti a bejelentővel szembeni megtorló magatartást.

4. Panaszbejelentési szabályok

Az új Panasztörvény alapján gyakorlatilag bármely jogellenes vagy jogellenesnek vélt cselekmény vagy mulasztás bejelentését lehetővé teszi. A bejelenthető magatartások alá tartoznak nemcsak a jogszabályba ütköző esetek, hanem a munkáltató belső szabályzatába ütköző magatartások, etikai szabályokba ütköző visszaélések, zaklatások, továbbá a szakmai titoktartás elmulasztásán át, egészen a fogyasztóvédelmi vagy környezetvédelmi szabálysértésekig minden esemény.

A bejelentő a panaszt írásban vagy szóban, a szóbeli bejelentést hangüzenetküldő rendszer útján, vagy személyesen is megteheti. (Isd.: Panaszbejelentési formák pontban) A belső visszaélés-bejelentési rendszer garantálja a bejelentés visszakövethetőségét, az ügy feltárása során létrejött dokumentumokat és a birtokába jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, amely adatkezelésre az Információs Törvény törvény és a GDPR rendelkezések vonatkoznak.

A bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személyek személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentés kivizsgálásáért felelős személy a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat - a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl - a foglalkoztatóval, illetve annak bármely más munkavállalójával csak a vizsgálat lefolytatásához szükséges mértékben oszthat meg.

Fontos szabály, hogy a panasz megtétele esetén a panasztevőt semmilyen hátrányos (főként munkajogi) következmény nem érheti, amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne, mert az intézkedés azonnal jogellenessé válik abban az esetben is, ha az egyébként jogszerű intézkedés lenne.



Panaszjelzési szabályok-
belső visszaélés-
bejelentési rendszer

5. Folyamatleírás

Azonosítsa a panasz tárgyát: Legelőször is tisztázza, hogy mi az, ami miatt panaszt szeretne tenni. Legyen világos az aggálya vagy a probléma.

- Keressen információkat: Győződjön meg róla, hogy érti a panasz témáját, és szükség esetén gyűjtsön be minden releváns információt vagy dokumentumot.
- Vegye fel a kapcsolatot a felelős személlyel.
- Próbálja meg először közvetlenül megoldani a problémát azzal a személlyel vagy szervezettel, akit vagy amit a panasz érint.
- Egyeztessen velük, és tegye világossá az aggályait.

Írásos panasz: Ha a probléma nem oldódik meg a közvetlen kapcsolatfelvétel után, írásban is kifejtheti a panaszát. Írja le a panasz tartalmát, és küldje el az érintett és felelős személynek.

- Győződjön meg arról, hogy a levél vagy e-mail tartalmazza az összes releváns információt és dokumentumot.
- Használja a panaszkezelési folyamatot: a szervezetünk rendelkezik saját panaszkezelési folyamatokkal.
- Kérdezze meg, hogyan kell panaszt tenni, és kövesse az előírt lépéseket.

Jogi segítség: Ha a probléma továbbra is fennáll, és úgy érzi, hogy jogsértés vagy törvénytelenység történt, kérhet jogi segítséget, és lehet, hogy szüksége lesz jogi eljárásra.

Kövessék nyomon a panaszukat:

- Legyen türelmes, és kövesse nyomon a panaszát, hogy megtudja, milyen lépéseket tesznek a probléma megoldása érdekében.
- Fontos, hogy tartsa számon az összes panaszhoz kapcsolódó kommunikációt és dokumentumot, hogy bizonyítékokkal rendelkezzen a probléma megoldásának érdekében.
- Mindig próbálja meg először békésen és konstruktívan megoldani a problémát, mielőtt jogi lépéseket tenne.

6. Panasz bejelentési formák

A panasz bejelentését különböző formákban lehet megtenni. Ennek formája függ a panasz tárgyától, a szervezeti egységtől, amelyhez a panasz kapcsolódik, és a rendelkezésre álló lehetőségektől

Írásban leadott panaszlevél vagy e-mail: Az egyik leggyakoribb módja a panasz bejelentésének az írásban leadott levél vagy e-mail. Ebben a levélben vagy e-mailben részletesen kifejtheti a panasz tárgyát és az aggályait, és elküldheti azt a szervezetnek, amelyhez a panasz kapcsolódik.

Személyes találkozó: Ha lehetősége van rá, felkeresheti és közvetlenül beszélhet a panasz tárgyáról az illetékes személlyel. Ez különösen hasznos lehet olyan komplex vagy érzékeny panaszok esetén, amelyeket nehéz írásban keresztül kifejezni.

Online panaszbejelentő űrlap: Szervezetünk online panaszbejelentő űrlapokat is kínál a weboldalán keresztül, amelyeken kitöltheti a panasz részleteit és elküldheti azokat elektronikus úton.

Postai levél: Ha nincs más lehetősége, elküldheti a panaszát hagyományos postai levélben is a szervezetünk részére. Ez a mai technológia helyzetben lassabb módszer, de még mindig hatékony lehet, hiszen a beérkezéstől számított 7 napos határidő itt is biztosított.

Fontos, hogy a panasz teljes és pontos legyen, tartalmazza az összes releváns információt, és tartalmazzon bármilyen dokumentációt vagy bizonyítékot, amely segíthet az ügy tisztázásában. Emellett érdemes meggyőződni róla, hogy a panaszbejelentést követően kapott válaszok és intézkedések dokumentálva vannak.

7. A panaszeljáráásban meghozható döntések

A panasz minden esetben írásbeli döntéssel zárul. A döntés elutasítással zárul, amennyiben:

- a panasz kivizsgálás nélkül is megalapozatlannak minősül, ez abban az esetben valósul meg, ha a panaszban megfogalmazott vélt vagy valós sérelem semmilyen, a szervezet belső szabályzójában található rendelkezésbe nem ütközik;

- a kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik a szervezet panaszkezelésre jogosult szerveinek hatáskörébe.

Amennyiben a panasz csak amiatt kerül elutasításra, mert nem ütközik az szervezet belső szabályzóiba, azonban méltányolható érdeksérelmet fogalmaz meg, úgy a panaszt visszajelzésként a szervezet rögzíti és azt a belső szabályzók soron következő módosításakor figyelembe veszi.

A döntés a panaszban foglaltaknak helyt adó eredménnyel zárul, amennyiben

- a panasz kivizsgálását követően megállapítást nyer, hogy a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása már az érintett felek tárgyalásával, összebékítésével megvalósul;

- a panasz megalapozott, a sérelem orvoslása az érintett felek valamilyen írásban megfogalmazott és az vezérigazgató által ellenjegyzett egyezségével zárul;

- a panasz megalapozott és a sérelem orvoslása az vezérigazgató intézkedésével zárul.

Azon esetekben, amikor a panaszban foglalt sérelem valamilyen más eljárás megindítását teszi szükségessé (szabálysértési, büntetőjogi, közigazgatási stb.), a panasz már nem panaszkezelési eljárás keretében kerül orvoslásra.

8. Eljárási szabályok

A panasz eljárás egy formális rendszer és folyamat, amelyet cégünk azért biztosít, hogy kezeljék az ügyfelek, alkalmazottak vagy más érintettek panaszait, aggályait és problémáit. Alapelvünk minden eljárás során, hogy a panasz eljárás során az érintett fél jogai és érdekei tiszteletben legyenek tartva, és a panaszokat tisztességesen és objektíven kezeljék. Ha a panasz eljárás nem eredményez megfelelő megoldást, az érintett félnek további jogorvoslati lehetőségei lehetnek, például jogi lépések megtétele.

Panasz benyújtása: Az eljárás kezdetén az érintett fél benyújtja panaszát vagy problémáját a szervezetnek, amelyhez a panasz kapcsolódik. Ezt általában írásban, elektronikus úton teheti meg, a szervezet kijelölt kapcsolattartójának.

Panaszrögzítés: A panaszokat rögzítik, és azokhoz dokumentálják az érintett fél nevét és elérhetőségeit, amennyiben rendelkezésre állnak. Fontos, hogy a panasz legyen érthető és tartalmazzon minden szükséges információt.

Értékelés: A szervezet általában értékeli a panasz súlyosságát és relevanciáját. Az értékelés során megpróbálják eldönteni, hogy a panasz jogos-e vagy sem, és milyen intézkedéseket kell tenni.

Kommunikáció az érintettel: A szervezet tájékoztatja az érintett felet a panasz kivizsgálásának megkezdéséről és az eljárás menetéről. Ebben a szakaszban folyamatos kommunikáció lehet szükséges az érintettel annak érdekében, hogy bővebb információkat vagy tisztázást nyújtsanak a problémával kapcsolatban.

Megoldás keresése: A szervezet igyekszik megtalálni a probléma megoldását vagy a panasz kezelésére vonatkozó intézkedéseket. Ez lehet például kompenzáció, hibajavítás vagy más kijavító intézkedések.

Válasz az érintettnek: A szervezet hivatalos választ ad az érintett félnek, amely tartalmazza a panasz elbírálásának eredményét és a megtett intézkedéseket.

Ellenőrzés és visszajelzés: Az eljárás végén a szervezet általában követi a megoldást, hogy meggyőződjön arról, hogy a panasz megoldódott, és visszajelzést kér az érintett fél részéről az eljárásról és a kezeléssel.

A panaszjelzés részletes lefolyása az esetektől függően eltérhet, a jogszabályok és az eljárásrendek szerint is változhat.

9. Panaszkezelő Bizottság

A súlyosabb sérelem bekövetkezésének gyanúja esetén vagy ha a kivizsgálás az érintettek nagyobb számának bevonásával jár, a panasz kivizsgálására Panaszkezelő Bizottság hívható össze.

Az összehívásra kizárólagos jogkörrel bír a vezérigazgató.

A Panaszkezelő bizottságnak 3 állandó tagja és 1 eseti tagja van.

A Bizottság elnöke a vezérigazgató;

Állandó tagjai:

Az illetékes, a szervezeten belül a panaszjelzésért felelős személy

Gyárigazgató

Eseti tag:

Az eset összes körülményére tekintettel, független munkatárs;

10. Határidők

A panasz befogadásáról annak beérkezését követően azonnal (szóbeli panasz esetén), de legkésőbb 7 napon belül (írásbeli vagy elektronikus panasz esetén) az illetékes munkatárs visszajelzést ad.

A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel, továbbá, ha az ügyben a Panaszkezelő Bizottság dönt, a 30 napos határidő 3 hónapra meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

11. Szabályzat hatályba lépése - végrehajtása


A panaszjelzési szabályokra vonatkozó előírásoknak megfelelő működtetést meg kell valósítani. Azokat a nyilvántartásokat, bejelentési kötelezettségeket, amelyek az eddigi gyakorlat szerint nem voltak szükségesek, a gazdasági szervezet felelős személyei:


- Munkáltató

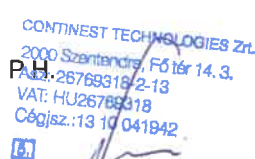
- Panaszkezelési megbízott

a jelen szabályzat hatálybalépését követő 15 napon belül köteles biztosítani.

A felhasználókra, munkavállalókra vonatkozó előírások a szabályzat elfogadásától kezdve érvényesek. Jelen Szabályzat a módosításokkal egységes szerkezetben foglalt szabályzat. A jelen Szabályzatot jóváhagyom, a tevékenységek végrehajtását ennek megfelelően elrendelem.


Aláírás


CONTINEST
FACTORY
8000 Székesfehérvár,
Báránki út. 13.


CONTINEST TECHNOLOGIES Zrt.
2000 Szentendre, Fő tér 14. 3.
PH
Adósz.: 26769318/2-13
VAT: HU26769318
Cégjisz.: 13 10 041942