

10/2020/ hatályos

**Zuglói Sport- és Rendezvényszervező Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (1149 Budapest, Kövér Lajos utca 5-9.)**

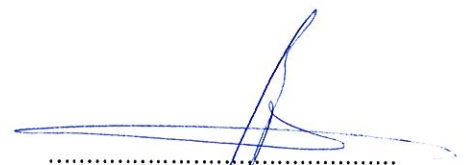
Adószám: 23088441-2-42

Bejegyző szerv: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Regisztrációs szám: 0109952368

## **A külső panaszok kezelésének eljárásrendje**

Hatálybalépés: 2020. április 13.



A gazdálkodó képviselője





## PREAMBULUM

Az **Zuglói Sport- és Rendezvényszervező Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal (1149 Budapest, Kövér Lajos utca 5-9.)** (továbbiakban: Társaság) szemben érkező külső panaszok kezelésének rendjére vonatkozóan a Társaság a 2013. évi CLXV. törvényben foglalt alapelveket is szem előtt tartva a jelen szabályzatban (továbbiakban szabályzat) foglaltak szerint jár el.

### I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

#### 1. A szabályzat célja

A 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

- 2.1 Minden egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, illetve panasz, melynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá (továbbiakban panasz). A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- 2.2 A panasz vonatkozhat a Társaság vagy csak valamely meghatározott szervezeti egységének működésére, tevékenységére vagy valamely munkavállaló tevékenységére is egyaránt.
- 2.3 A panasz feltárhat szervezeti integritást sértő eseményt is, különösen amikor kivizsgálásának eredményeként az kerül megállapításra, hogy a Társaság a rá vonatkozó szabályoktól eltért, mely esetben a Társaság integritást sértő események kivizsgálásával kapcsolatos eljárásrendre vonatkozó szabályzatot is alkalmazni kell. A panasz kivizsgálásának eredményeként, ha az alapos egyes esetekben az is megállapítható, hogy a Társaság valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkeesen megszegte és vele szemben az erre vonatkozó belső szabályzatok alapján szankció alkalmazásának is helye lehet.

#### 3. Eljárási alapelvek

- 3.1 A Társaságba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- 3.2. A Társaság eljárása során a panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- 3.3. A panaszost - a I. 4.6. pontban foglaltak kivételével -nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- 3.4 Panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészen kell eljárni, a panaszra adott választ közérthetően megszövegezni.

#### 4. Adatkezelés

- 4.1 A bejelentő személyazonosságát - ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta - a Társaság a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési

szabályzat előírásainak megfelelően. A bejelentő a bejelentéskor egyedi azonosítószámot kap, amelyre az eljárás folyamán hivatkozhat, amelyet kizárólag a bejelentés kivizsgálásában részt vevő személyek jogosultak megismerni, ekként is biztosítva a panaszos személyes adatainak minél magasabb fokú védelmét. Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

- 4.2 Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a panaszos nyilatkoznatni kell, hogy kérje személyes adatainak zártan történő kezelését.
- 4.3 Írásban tett panasz esetén a panaszost zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
- 4.4 Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
- 4.5 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 - egyértelmű hozzájárulása nélkül - nem hozhatók nyilvánosságra. A Társaság a bejelentési rendszer keretei között a panaszosnak és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a panaszra okot adott, vagy 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 panasz kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti. A panasszal érintett személyt a Társaság a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról külön adatkezelési tájékoztatóban.
- 4.6 Ha nyilvánvalóvá vált; hogy: a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.
- 4.7 Egyebekben a külső panaszok kezelése során a Társaság a minősített és személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályoknak, valamint a Társaság Adatkezelési szabályzatának megfelelően jár el.

## **II. PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND**

5. A Társaság/egyes szervezeti egysége/egyes munkavállalója által kifejtett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal akár a Társaság központi elérhetőségeinek egyikén keresztül írásban, postai úton, akár személyesen, akár az info@zugsport.hu központi e-mail címen keresztül. A panaszost az 4.3 pontban foglaltakról tájékoztatni kell az általa megadott elérhetőségen. Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszossal aláírtni.
6. A panaszban foglaltak kivizsgálására elsősorban az érintett szervezeti egység vezetője köteles. Ha az ügyvezető tevékenysége képezi a panasz tárgyát, annak kivizsgálása a Megfelelési tanácsadó hatáskörébe tartozik, aki - amennyiben a panasz alapos – az ügyvezető fölött munkáltatói jogokat gyakorló Taggyűlést köteles megkeresni és tájékoztatni.
7. A panasz kivizsgálására és elbírálására a Társaságnak 30 nap áll rendelkezésre. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál többet vesz igénybe, úgy erről a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg. A panasz megfelelő

kivizsgálása érdekében személyesen meghallgatható a panaszos, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

8. Ha a panasz nem tartozik a Társaság hatáskörébe, úgy a panaszt- amennyiben a panaszos ehhez hozzájárult - 8 napon belül meg kell küldeni az eljárásra jogosult szervezethez és ezzel egyidejűleg értesíteni kell a panaszost.
9. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálat nélkül mellőzhető.
10. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
11. Ha a kivizsgálás eredményeként megállapításra kerül, hogy a panasz alapos, úgy a Megfelelési tanácsadó számára haladéktalanul továbbítani kell a panaszt az info@zugsport.hu-ra, aki - ha szükséges - további vizsgálatot folytathat és aki a vizsgálat lezárásának eredményéről tájékoztatja a panaszost. Ha a panasz nem alapos, úgy az érintett szervezeti egység vezetője tájékoztatja erről a panaszost.
12. A panasz alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:
  - a) a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
  - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - c) az okozott sérelem orvoslásáról és
  - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
13. Ha a Társaság hatáskörét meghaladó intézkedés válik szükségessé, úgy Társaság köteles tájékoztatni a tulajdonos nevében tulajdonosi joggyakorlásra jogosult szervezetet, valamint szükség szerint a Taggyűlést.
14. A Társaság a vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost haladéktalanul értesíti.
15. A Társaság a minősített és személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogszabályok, valamint belső szabályzatok figyelembevételével nyilvántartást vezet és éves kimutatást készít a beérkezett panaszokról.

### **III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

16. Jelen utasítás az aláírás napján lép hatályba, az abban foglaltakat a hatálybalépését követően kell alkalmazni.

