



Ipoly Cipőgyár Kft.
Balassagyarmat

Ikt. szám: 30543/74-17/2020. ált.

Végrehajtását elrendelem:

IPOLY CIPŐGYÁR KFT

Tóka István bv. ezredes
bv. tanácsos
ügyvezető

Az Ipoly Cipőgyár Kft.

panaszok és közérdekű bejelentések szabályzata

Hatályba lépés időpontja: 2020. szeptember 1.

IRATTÁRBA HELYEZHETŐ	
"....." nem selejtezhető	
"ISD" levéltárnak átadandó	2036
..... évben	
"NEM" selejtezhető	
..... évben	A-0-1
Dátum:	2020. 09. 01
.....	L
Ügyintéző aláírása	

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Törvény) foglaltak szerint az Ipoly Cipőgyár Kft.-hez (továbbiakban: Társaság), mint állami (büntetés-végrehajtási gazdasági társaság) szervhez érkezett vagy továbbított panaszok és közérdekű bejelentések hatékony intézésére vonatkozó eljárásrendet jelen szabályzat határozza meg.

Értelmező rendelkezések

1. Panasz a Törvény értelmében a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más (pl. bírósági, közigazgatási, fogyasztóvédelmi, stb.) eljárás alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
2. Közérdekű bejelentés a Törvény értelmében minden olyan a Társasághoz érkezett bejelentés, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
3. Ügyfelelős: akire a vezetője a Társasághoz beérkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést, mint ügyet kiszignálta, továbbá akit a vezetője a szóbeli bejelentés jegyzőkönyvbe foglalására kijelöl. Általában a jogtanácsos, akadályoztatása esetén az arra kijelölt személy.
4. Szignálásra jogosult vezető: a Társaság ügyvezetője, akadályoztatása esetén az ügyvezető-helyettesek.
5. Kiadmányozó: a Társaság ügyvezetője, akadályoztatása esetén az ügyvezető-helyettesek.
6. Közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere: a Törvény értelmében a közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló olyan védett elektronikus rendszer, amelyen keresztül bárki közérdekű bejelentést tehet, és amelynek üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

A panasz és közérdekű bejelentés beérkezésének módja, a bejelentésekkel kapcsolatos eljárásrend

7. Amennyiben a Társaság a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdése szerint „a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervnek” minősül, az arra kijelölt ügyfelelős készíti elő a választ.
8. Ha a Társaság nem az eljárásra jogosult szerv – a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések figyelembevételével – a panaszos vagy közérdekű bejelentő egyidejű értesítése mellett a beérkezéstől számított 8 napon belül a panaszt vagy közérdekű bejelentést átteszi az eljárásra jogosult szervhez (Bv. Holding Kft.). Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai kezelésére törvény alapján nem jogosult, vagy az nem állapítható meg kétséget kizáróan, az áttételt megelőzően a Társaság minden esetben kikéri a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulását az adatai továbbításához.
9. Panasszal és közérdekű bejelentéssel (továbbiakban: bejelentés) bárki személyesen szóban, írásban vagy elektronikus módon fordulhat a Társasághoz. Személyesen szóban, a Társaság székhelyén (2660 Balassagyarmat, Madách út 2.) az arra kijelölt

- helyiségben lehet bejelentést kezdeményezni. A Társaság ügyvezetője által kijelölt ügyfelelős (ebben az esetben a jogtanácsos), a szóbeli bejelentést átveszi vagy a panaszos vagy közérdekű bejelentő által is aláírt 1. számú melléklet szerinti minta megfelelő alkalmazásával jegyzőkönyvben írásba foglalja és azt a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére másodpéldányban átadja. A bejelentő az aláírást megtagadhatja, de ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.
10. A székhelyen szóban tett és jegyzőkönyvben írásba foglalt, valamint a postai úton érkezett bejelentést a vezetői asszisztens szignálásra az ügyvezetőnek átadja.
 11. A Társaság telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.
 12. Elektronikus úton a Társaság integritas@kozg.ipolycipo.hu elektronikus postafiókján keresztül is lehet bejelentést tenni.
 13. A Társasághoz beérkező bejelentéseket az Iratkezelési szabályzatban meghatározottak szerint érkeztetni, majd iktatni kell.
 14. Jelen intézkedés 6. pontja szerinti közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerébe érkező közérdekű bejelentést – ha a közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján tett közérdekű bejelentése során kérte, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyen hozzáférhető, a közérdekű bejelentés kivonatát – az alapvető jogok biztosa továbbítja a Társaság, mint eljárásra jogosult szerv számára.
 15. Az ügyfelelős indokolt esetben – a bejelentés témájára, megalapozottságára és az egyéb körülményekre tekintettel – a bejelentés tárgya szerint illetékes szakterülethez fordulhat tájékoztatásért, állásfoglalásért.
 16. Amennyiben a bejelentés tárgya a Társaság kereskedelmi tevékenységére vagy termékeire vonatkozik, a kivizsgálás során a jelen intézkedésben foglaltak mellett a szakterületi belső szabályozások vonatkozó részeit is figyelembe kell venni.
 17. A nem egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló, így különösen a Társaságra, annak működésére vagy a Társasággal jogviszonyban álló személyre vonatkozó panasz esetén
 - a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat, valamint
 - a vonatkozó etikai alapelvek, előírások és az etikai kódex megfelelő alkalmazásával kell eljárni.

A bejelentések intézésével kapcsolatos feladatok és azok felelőse

18. Az ügyfelelős a bejelentés tartalma szerint úgy készíti el a válaszlevél tervezetét, hogy a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül annak elbírálása és a válaszlevél kiadmányozása megtörténjék. A 8. pont szerinti áttétel esetén – ha a bejelentő bejelentéséből nem állapítható meg, hogy az áttételhez hozzájárulna, - az áttételt megelőzően, a bejelentő hozzájárulásának beszerzése érdekében minden esetben fel kell hívni a bejelentő figyelmét és ki kell kérni az áttételhez az engedélyét.
19. Mellőzhető a vizsgálat ha,
 - a bejelentés a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által ismételtett bejelentés,
 - a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő bejelentését. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

- a bejelentést azonosíthatatlan személy tette, kivéve, ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
20. A válaszlevelek kiadmányozását az ügyvezető végzi.
 21. Elektronikus úton a Társaság elektronikus postafiókján keresztül tett bejelentést a vezetői asszisztens haladéktalanul szignálásra továbbítja az ügyvezető felé. A postai úton vagy papír alapon érkezett bejelentések esetében az eljárás megegyező. Az ügyvezető szignálva elektronikus úton vagy papír alapon továbbítja a beérkezett bejelentést az ügyfelelősnek, aki a választ elkészíti és a tervezetet kiadmányozásra megküldi az ügyvezetőnek.
 22. Amennyiben a válaszlevél vagy e-mail kiadmányozható, az ügyvezető a kiadmányozást elvégzi. Az engedélyezett válaszlevelet az ügyfelelős kiküldi a panaszosnak vagy közérdekű bejelentőnek.
 23. Amennyiben az ügyvezető az ügyfelelős által előkészített válaszlevél tervezetét hiányosnak vagy más okból előkészítetlennek ítéli meg, átdolgozásra visszaadja. Az ügyfelelős az átdolgozásra vonatkozó utasításnak megfelelően, a 19-20. pontokban meghatározottak szerint jár el.
 24. A panaszokról és közérdekű bejelentésekről a vezetői asszisztens nyilvántartást vezet, ehhez az elektronikus úton érkezett bejelentést, valamint az elektronikus úton kiküldött válasz e-mailt is ki kell nyomtatni papír alapon is.

A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén keresztül tett bejelentések intézésére vonatkozó eltérő szabályok

25. A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerébe érkezett és az alapvető jogok biztosja által a Társasághoz, mint eljárásra jogosult szervhez továbbított bejelentés esetében is a fent leírtak szerint kell eljárni azzal az eltéréssel, hogy
 - az ügyvezető gondoskodik az intézkedéseiről szóló tájékoztatásának az elektronikus rendszerben való rögzítéséről, ennek érdekében az ügyfelelős a tájékoztatást (válaszlevelet) továbbítja az elektronikus rendszerben való rögzítésért felelős informatikus-rendszergazdának,
 - amennyiben a bejelentő az elektronikus rendszer útján az alapvető jogok biztosánál tett közérdekű bejelentése során kérte, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosja és hivatala számára legyen hozzáférhető, a Társaság a Törvény 8. § (b) pontja szerint jár el.
26. A Társaság, mint az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 18. § (1) bekezdés f) pontja szerinti rendvédelmi szerv az alapvető jogok biztosának ilyen irányú megkeresése esetén a feladatai ellátásához szükséges körben adatot szolgáltat az elektronikus rendszeren keresztül tett közérdekű bejelentésekkel és azok kivizsgálásával kapcsolatban.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2020. szeptember 01-én lép hatályba.

Balassagyarmat, 2020. augusztus 31.

Készítette:

Kovács Viktória bv. alez.
bv. tanácsos
munkaügyi osztályvezető

Melléletek:

1. számú melléklet a 9. ponthoz: jegyzőkönyv

Iktatószám:

JEGYZŐKÖNYV MINTA

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdésében és az Ipoly Cipőgyár Kft. panaszok és közérdekű bejelentések szabályzata 9. pontjára tekintettel kerül sor.

Készült: Ipoly Cipőgyár Kft. (hely, cím megjelölése)

Időpont (dátum, óra, perc)

Helyiség:

Tárgy:

Jelen vannak:

Név: (kijelölt ügyfelelős) Ipoly Cipőgyár Kft.

Név:(panaszos/közérdekű bejelentő)

A panaszos/közérdekű bejelentő adatai és levelezési címe:

Név:

Anyja neve:

Levelezési címe:

A panaszos/közérdekű bejelentő előadja:

.....
.....
.....
.....
.....

Tájékoztatom a panaszos/közérdekű bejelentőt arról, hogy az Ipoly Cipőgyár Kft. panaszok és közérdekű bejelentések szabályzata 9. pontja értelmében az Ipoly Cipőgyár Kft. székhelyén a kijelölt ügyfelelős a szóbeli bejelentést a panaszos által aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos az aláírást megtagadhatja, de ez feltüntetésre kerül a jegyzőkönyvben.

Tájékoztatom továbbá a panaszos/közérdekű bejelentőt, hogy a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. § (3) bekezdése értelmében a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján

kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszos/közérdekű bejelentő – esetleges hatáskör hiányában való – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához

hozzájárul*

nem járul hozzá*

A panasz/ közérdekű bejelentést felvette és a jegyzőkönyvet készítette:

.....

A jegyzőkönyv 3 eredeti példányban készült, amelyből 1 eredeti példányt a panaszos/közérdekű bejelentő átvett. A panaszos/közérdekű bejelentő az átvételt aláírásával igazolja.

Kelt:

.....
panaszos/közérdekű bejelentő

.....
kijelölt ügyfelelős

*A megfelelő rész aláhúzandó!