



ÉSZAK-BUDAI CSOPORT

Panaszkezelés nyilvános tájékoztató

Gépvillép Kft.

Kiadás:1, Változat:1 2023.07.24.

1. Általános tájékoztatás

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló jogszabály alapján Társaság lehetőséget biztosít a munkahelyi és beszállítói visszaélések, szabálytalanságok, jogsérelmek bejelentésére, amely panasz alapján a Társaság kivizsgálja a panasztevő anonimitásának biztosításával, valamint a panasztevővel szembeni negatív intézkedések kiküszöbölésével.

2. Bizalmasság

A bejelentést fogadó és feldolgozó, valamint kivizsgáló munkatársak és vezetők tevékenységük során titoktartásra kötelezettek, valamint védik az panasztevő jogait. Az ellenőrzési tevékenységhez kapcsolódó valamennyi információ, dokumentum bizalmas, biztonságos illetéktelenek által hozzáférhetetlené teszik. A munkatársak bizalmas ügykezelésre vonatkozó kötelezettségeit a megbízásaik tartalmazzák.

A titoktartási kötelezettség azon külső személyekre és szervezetekre is vonatkoznak, akik a kivizsgálásban részt vesznek. A résztvevők titoktartási nyilatkozatban vállalnak kötelezettséget a titoktartásra.

Az ellenőrzési tevékenység során szerzett információt a résztvevők a Társaság írásbeli engedélye nélkül harmadik félnek nem adja ki. Ha az információ kiadására a Társaságot jogszabály kötelezi, akkor ennek tényét közli az ellenőrzött féllel, de ebben az esetben is csak a törvény által szigorúan előírt információt adja ki.

Az Társaság felelős információvédelem érdekében minden szükséges intézkedést megtenni és a védelem rendjének betartásáért.

3. Kötelezett kör

Minden foglalkoztatónak, aki 50 főt meghaladó személyt foglalkoztat, vagy a foglalkoztatotti létszámtól függetlenül az alábbi kategóriába sorolhatóak, kötelesek belső visszaélés-bejelentési rendszert létrehozni:

- hitelintézetek
- pénzügyi szolgáltatók,
- nemzetközi kézbesítést végzők
- ékszerüzletek, zálogházak
- árukereskedők, ha bármikori készpénzforgalma meghaladhatja a 3.000.000 Ft-ot
- játékkaszinók és szerencsejátéknak nem minősülő fogadást, távszerencsejátékot, online kaszinójátékot szervezők
- ügyvédek, ügyvédi irodák
- bizalmi vagyonkezelők
- műalkotások, régiségek kereskedelmével vagy közvetítésével foglalkozók
- székhelyszolgáltatók
- biztosítók
- könyvvizsgálói tevékenységet végzők
- könyvviteli (könyvelői), adószakértői, okleveles adószakértői, adótanácsadói tevékenységet végzők
- ingatlanügylettel kapcsolatos tevékenységet végzők
- pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény (Pmt.) szerinti egyéb foglalkoztatók
- hajókat és légi járműveket üzemeltető foglalkoztatók



ÉSZAK-BUDAI CSOPORT

Kiadás:1, Változat:1 2023.07.24.

Panaszkezelés nyilvános tájékoztató

Gépvillép Kft.

4. Bevezetési határidők

Az 50-249 főt foglalkoztató szervezeteknek 2023. december 17-ig, a 249 főnél több személyt foglalkoztató szervezeteknek vagy a foglalkoztatottak számától függetlenül bevezetésre kötelezetteknek 2023. július 24-ig kell a belső visszaélés-bejelentési rendszert bevezetniük.

5. Bejelentők, panaszosok

A Társaság tevékenységét érintő személyek:

- foglalkoztatottak
- leendő foglalkoztatottak (pl. jelentkezők)
- volt foglalkoztatottak
- vállalkozás tagja, tulajdonosa
- felügyelőbizottsági tagja
- múlt-, jelen- és jövőbeli alvállalkozó, beszállító, megbízott partnere

6. Bejelentés, panasz

Bármely jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmény, mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ, gyanú, így például diszkrimináció, erőfölénnyel visszaélés, vesztegetési kísérlet, rasszizmus, szexizmus, személyiségi jogsértések, szerződésszegések stb.

7. Bejelentés, panasz megtétele

Bepanaszolt által biztosított módon írásban:

- Postai úton: Gépvillép Kft. 6728 Szeged Napos út. 10.
- E-mail útján: panaszkezeles@gepvillep.hu

Bepanaszolt által biztosított módon szóban:

- Telefonon: +36706525536
- Hangüzenetküldő rendszer útján
- Személyesen: 6728 Szeged Napos út 10. Soós Tamás munkavédelmi megbízott

8. Bejelentés, panasz kezelése

A bejelentés, panasz kezelését jelen tájékoztató formájában kérés esetén minden érdekelt fél számára elérhetővé tesszük, vagy elküldjük a részére.

A bejelentés, panasz megérkezését követően 7 napon belül az Társaság visszajelzést küld a bejelentés, panasz kivizsgálásának megkezdéséről.

A Társaság a bejelentést, panaszt 30 napon belül kivizsgálja. A vizsgálat során jogosult további információkat kérni, a bejelentővel kapcsolatot tartani, igény esetén őt akár személyesen is meghallgatni. A kivizsgálási határidő indokolt esetben legfeljebb 6 hónapra meghosszabbítható, melyről a bejelentőt értesíti.

Névtelen bejelentés esetén a Társaság nem köteles kivizsgálni a bejelentést, panaszt kivéve, ha a panasz vagy a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Ha a Társaság számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy bejelentő által tett ismételt panasz vagy bejelentés vizsgálata mellőzhető.

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 panasz vizsgálatát a Társaság mellőzi.



ÉSZAK-BUDAI CSOPORT

Panaszkezelés nyilvános tájékoztató

Gépvillép Kft.

Kiadás:1, Változat:1 2023.07.24.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A Társaság szervezet fellebbezésekkel kapcsolatos vizsgálata és döntése mentes bármilyen diszkriminatív intézkedéstől.

A panaszos vagy a bejelentő személyes adatai – a rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közlő kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező részére adhatóak át, ha annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

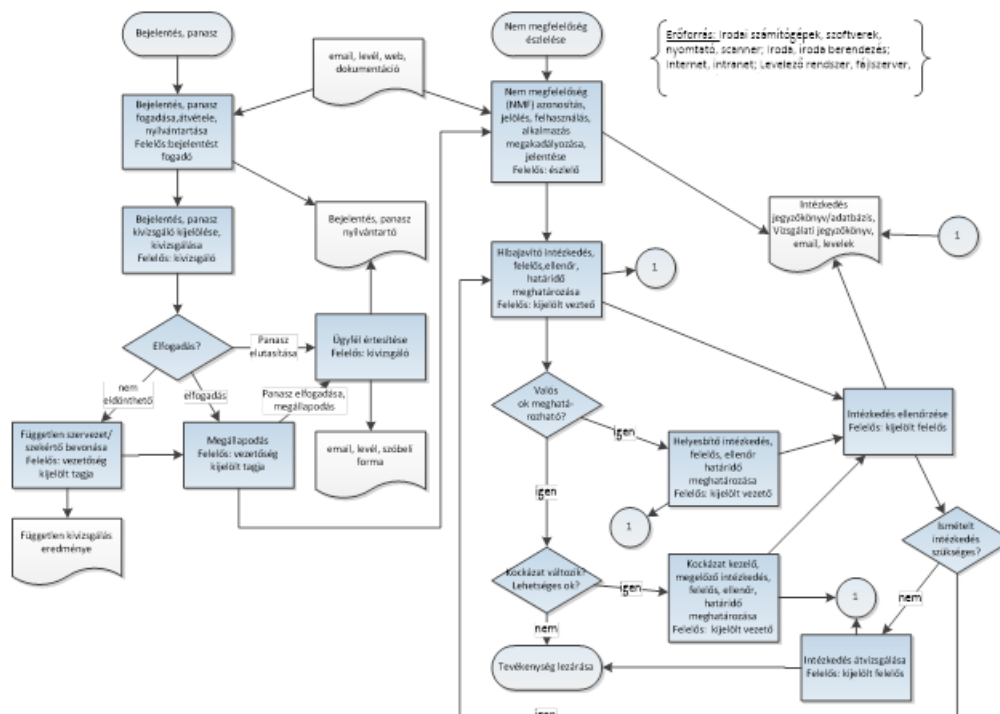
a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

9. Bejelentés, panasz kezelés folyamata





ÉSZAK-BUDAI CSOPORT

Kiadás:1, Változat:1 2023.07.24.

Panaszkezelés nyilvános tájékoztató

Gépvillép Kft.

A bejelentés, panasz kezelési folyamata magában foglalja legalább az alábbi elemeket és módszereket:

- a bejelentés, panasz átvételi, vizsgálati és a válaszként hozandó intézkedésekről való döntés a folyamat ábra szerint;
- a bejelentés, panasz nyomon követése és rögzítése, beleértve a megoldásokra vállalt intézkedéseket;
- gondoskodás a megfelelő intézkedés meghozásáról.

A Társaság felelős, hogy a bejelentés, panasz kivizsgálásához minden szükséges információt összegyűjtsön és ellenőrizzen.

A Társaság minden esetben elismeri a bejelentés, panasz átvételét és [tájékoztatja](#) a Társaság bejelentőt az ügy állásáról és kimeneteléről.

A Társaság bejelentés, panasz átvételekor megerősíti, hogy a bejelentés, panasz a felelősségi körébe tartozó tevékenységekre vonatkozik és amennyiben igen, akkor foglalkozik azzal.

[Amennyiben a kivizsgálása alapján](#) a bejelentés, panasz [elutasításra kerül](#), [erről a panaszos felet](#) Társaság [írásban értesíti](#). [Amennyiben a bejelentés, panasz elfogadásra kerül az Társaság intézkedik.](#)

Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor a Társaság intézkedik a feljelentés megtételéről, egyéb esetben a foglalkoztató a bejelentések alapján a jogsérelmeket orvosolja, vagy fellép azok ismételt előfordulásával szemben.

A bejelentés, panasz kiváltó ok feltárása után helyesbítő tevékenység kerül bevezetésre, hogy a hiba ismételt előfordulása megakadályozható legyen.

Amennyiben a panasz belső szervezetlenségre, rendszerhibára vezethető vissza, akkor helyesbítő tevékenység indítása szükséges. A bejelentést, panaszt kiváltó ok feltárása után helyesbítő, illetve kockázat csökkentő tevékenység kerül bevezetésre, hogy a nemmegfelelőség ismételt előfordulása megakadályozható legyen, illetve csökkentse a lehetőségét az ilyen nemmegfelelőségek előfordulásának, és biztosítsa a továbbfejlesztés lehetőségét.

A Társaság biztosítja, hogy bejelentés, panasz kivizsgálását és az ezzel kapcsolatos döntéseket olyan személyek hozzák meg és hagyják jóvá, akik eredetileg nem vettek részt a kérdéses tevékenységekben.

A Társaság minden esetben értesítést küld a bejelentő, panaszos félnek a bejelentés, panasz kezelési folyamat lezárásáról.