

**A MOM Kulturális Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság  
PANASZKEZELÉSI ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZATA**

**Jelen szabályzat rendelkezései 2021. augusztus hó 16. napjától – 2021/481/901. számú ügyvezetői**

**határozat alapján – érvényesek.**

## A MOM Kulturális Központ Nonprofit Kft.

### PANASZKEZELÉSI ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZATA

#### 1. PREAMBULUM

- 1.1. A MOM Kulturális Központ Nonprofit Kft. (székhely: 1124 Budapest, Csörsz utca 18. Cg.: 01-09-938037 továbbiakban: Társaság) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak szerint a panaszok és közérdekű bejelentések társaságon belüli elintézésének rendjét – az Önkormányzat, mint alapító vonatkozó felhívására – az alábbiak szerint állapítom meg:
- (i) a szabályzat személyi hatálya a társaság dolgozóira, valamint a társasággal egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási szerződés) tevékenységet végző személyekre terjed ki.
  - (ii) a szabályzat annak közzétételét követő napon lép hatályba azzal, hogy rendelkezéseit a folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.
  - (iii) a szabályzatot a gazdasági vezető köteles az alábbi esetekben felülvizsgálni és szükség esetén annak módosításához szükséges intézkedések megtételéről gondoskodni:
    - hatálybalépést követő évtől minden naptári év január 31. napjáig,
    - jogszabályváltozást követően - amennyiben a jogszabály másként nem rendelkezik, a jogszabályváltozás hatályba lépését követő harminc napon belül.

#### 2. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja a Társaság tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések – Panasztörvényben foglaltak szerinti – kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

#### 3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

- 3.1. A jelen szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Társasághoz beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az a Társasághoz közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet a Társaságnak továbbította.
- 3.2. A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.
- 3.3. Jelen szabályzat nem vonatkozik a Társaság azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül.
- 3.4. Jelen szabályzat előírásait nem kell alkalmazni azon bejelentések, panaszok kivizsgálására irányuló eljárásra, amely bejelentésre, panaszra a Társaság tevékenységi köre miatt irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.
- 3.5. Jelen szabályzat személyi hatálya a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített személyi hatály szerinti személyekre (a továbbiakban: Munkatársak), valamint a Társasággal egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási szerződés) tevékenységet végző személyekre terjed ki.

#### 4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- 4.1. A szabályzat alkalmazása során az alábbi fogalmak irányadók:
- (i) 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;
  - (ii) közérdekű bejelentő: Az a személy, aki közérdekű bejelentéssel fordul a Társasághoz;
  - (iii) 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;
  - (iv) panaszos: Az a személy, aki panasszal fordul a Társasághoz.

## 5. A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE

- 5.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, telefonon, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat a Társasághoz, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör a Társaság tevékenységével, munkatársaival kapcsolatos.
- 5.2. A szóbeli panaszt – amennyiben a panaszos azt kifejezetten kéri úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint – írásba kell foglalni az 1. mellékletben meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.
- 5.3. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a Társasághoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. A Társaság a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. 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 vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- 5.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 5.5. 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.
- 5.6. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzi, de dönthet úgy, hogy a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- 5.7. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell
  - (i) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, amely irányulhat kártérítés, kártalanítás megfizetésére is,
  - (ii) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - (iii) az okozott sérelem orvoslásáról és
  - (iv) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- 5.8. Amennyiben a Társaság a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra hatáskörrel, a Társaság a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.
- 5.9. A panaszt és a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek körét a Társaság ügyvezetője jelöli ki. A Társaság tevékenységét, a vezetőit vagy beosztott munkatársait érintő panaszokat, közérdekű bejelentéseket az ügyvezető vizsgálja ki. A Társaság ügyvezetőjét érintő panaszokat a Társaság alapítója, a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzata vizsgálja ki.
- 5.10. A panasz és a közérdekű bejelentés Társasághoz beérkezését követően haladéktalanul intézkedni szükséges. Az ügyvezető a vizsgálat elrendeléséről és annak eredményéről tájékoztatja a panaszost vagy bejelentőt.
- 5.11. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az alábbiakban rögzített kivétellel - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – az alábbiakban rögzített kivétellel - 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.
- 5.12. A Társaság munkatársait - különösen a bejelentést kivizsgáló személyeket - a panasz vagy közérdekű bejelentés felvétele, kezelése, kivizsgálása során, valamint ezt követően korlátlan ideig a Panasztörvényben foglalt titoktartási

P' 28

kötelezettség terheli valamennyi adat és információ vonatkozásában, különösen a panaszossal, a közérdekű bejelentővel, a panasszal, valamint a közérdekű bejelentéssel összefüggő adatok tárgyában.

- 5.13. Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és
- (i) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
  - (ii) 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.

## 6. SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

- 6.1. A panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatainak kezelése az adatvédelmi jogszabályok és a Társaság adatvédelmi szabályzata rendelkezései szerint történik.
- 6.2. A közérdekű bejelentő az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 38/C. §-a alapján az általa vélelmezett visszaosság orvoslása érdekében beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához, amennyiben az eljárásra jogosult szerv
- (i) közérdekű bejelentést megalapozatlannak nyilvánítja,
  - (ii) a közérdekű bejelentő a vizsgálat eredményével nem ért egyet,
  - (iii) a közérdekű bejelentő álláspontja szerint az eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést nem vizsgálta ki teljes körűen.
- 6.3. Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a hatályos jogszabály a szabályzat foglalt értelmező rendelkezéstől eltérően határoz meg valamely fogalmat, akkor ezen rendelkezés helyébe minden további rendelkezés nélkül a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

A jelen szabályzatot kiadtam:

**Budapest, 2021. augusztus 16. napján**

  
**Hambuch Gerda**  
ügyvezető

1. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV

amely készült az alábbi helyen:

202[ ] . év [ ] hó [ ] . napján panasz / közérdekű bejelentés megtételekor\*

Jelen vannak: 1. Bejelentő(k)

neve: \_\_\_\_\_

lakóhelye: \_\_\_\_\_

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő neve: \_\_\_\_\_

A panaszt tevő jelen jegyzőkönyv aláírásával tudomásul veszi, hogy a Társaság csak a teljes körűen kitöltött jegyzőkönyv alapján kezdi el a vizsgálatot. Amennyiben a jegyzőkönyv nem teljes körű, úgy a Társaság felszólítja a panaszt tevőt a hiánypótlásra, azzal, hogy a Bejelentő személyének azonosíthatatlansága esetén a Társaság dönthet a panasz vagy a közérdekű bejelentés érdemi kivizsgálása mellett, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Mikor történt a panasz, közérdekű bejelentés alapjául szolgáló esemény? Ön mikor szerzett erről tudomást?:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást - különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan - megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

Bejelentő aláírása: \_\_\_\_\_

Bejelentést felvevő aláírása: \_\_\_\_\_

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. (név, cím):

2. (név, cím):

p' 2