

V. Ügyfélpanasz kezelés folyamata

1. Adatok:

A vizsgálóállomás székhelye, telephelye: HILCZ ÉS FIA Kft.

A panaszügyintézés helye: 7122 Kakasd, Kossuth L. u. 8/0.

A panaszkezelésnek a tevékenység sajátosságaihoz igazodó módja:

Panasz esetén a szolgáltató, a telephelyén rendelkezésre álló adatok segítségével és a panasz tartalmával kapcsolatban vizsgálódik (ha lehetséges). A saját hatáskörébe tartozó, a hibát kijavító szolgáltatást elvégzi, a hozzá visszajuttatott terméken pl. a közúti jármű javítását telephelyén végrehajtja. Ha szállítási hibából ered a panasz, a szolgáltató ellenőrzést végez, tájékozik, a szállításért felelős alvállalkozónál és a szállítási hibának a javításában közreműködik az elvárható legközvetlenebb és leggyorsabb módon. A hiba kivizsgálásáról és annak eredményéről a megrendelőt értesíti, illetve, ha a megrendelő kéri más elérhetőségén is tájékoztatja.

A vizsgálóállomás, vállalkozás levelezési címe: 7122 Kakasd, Kossuth L. u. 8/0.

Internetes cím: hilczsilvia@hilcz.hu

Telefonszám: 06-30-9468512

A vármegyei kereskedelmi és iparkamara elérhetősége:

Tolna Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara

7100 Szekszárd, Arany János u.23-25.

Tel: 06-74-411-661

E-mail: kamara.@tmkik.hu

A békéltető testület elérhetősége:

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

7100 Szekszárd, Arany János u.23-25. 3 em.

Tel: 06-74-411-661

E-mail: kamara.@tmkik.hu

Az illetékes közlekedési hatóság elérhetősége:

Tolna Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,

Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Közlekedési és Járműforgalmi Osztály

7100 Szekszárd, Kiskorzó tér. 3

Tel: 06-74-415-411

E-mail: tolna.mf.jarmu@tolna.gov.hu

2. Az ügyfélpanasz kezelés folyamatának leírása

A panasz átvétele:

A panasz érkezhetsz szóbeli, írásbeli, telefonon vagy elektronikus formában.

A panaszt tevővel minden esetben a telephelyvezető tárgyal.

Teendők a panasz szóbeli, írásbeli, telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával való közlése esetén:

Amennyiben a panaszt azonnal nem tudjuk orvosolni, akkor arról jegyzőkönyvet veszünk fel.

A jegyzőkönyvet iktatószámmal látjuk el és 5 évig megőrizzük.

A panasz minősítése: A panasz lehet jogos vagy nem jogos panasz

Szóbeli panasz esetén az azonnali orvoslás lehetősége:

Amennyiben a panasz jogos volt, és az lehetséges akkor annak kijavításáról a vállalkozó azonnal dönt és a javítást a lehetséges legrövidebb időn belül végre kell hajtani.

Azonnal ki nem vizsgálható esetben:

A panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, iktatni kell, öt évig megőrizni és a hatóság kérésére azt be kell mutatni.

Kivizsgálás:

A kivizsgálás eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban kell értesíteni.

Válaszként hozandó intézkedés:

ha a panasz jogos volt akkor annak kijavítását, az esetleges kár megtérítését kell felajánlani

A kivizsgálás ügyfelekkel történő megismertetés módja:

A kivizsgálás eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban kell értesíteni

Panasz elutasítása esetén a levélnek tartalmaznia kell, hogy a panaszos mely hatóságnál vagy békéltető testületnél kezdeményezhet eljárást.

Fogyasztóvédelmi referenst nem foglalkoztatunk, mert a vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény hatálya alá tartozik. A panasz kivizsgálásáról, elfogadásáról vagy elutasításáról az ügyvezető dönt.

3. Műszaki vizsgálattal kapcsolatos panasz kezelése

A műszaki vizsgálattal kapcsolatban beérkezett panaszt a vizsgabiztos meghallgatása után az ügyvezető minősíti.

A műszaki vizsgálattal kapcsolatos panasz kivizsgálás lezárását követően annak eredményéről a területileg, illetékes vármegyei közlekedési hatóságnak 3 napon belül írásban tájékoztatást kell adni. A tájékoztatás adásáért a kapcsolattartó a felelős.

PANASZ KEZELÉS

A jelen utasításban leírtak betartása minden dolgozónknak kötelező, attól eltérni nem szabad!

Kakasd, 2023. november 27.

.....
ügyvezető

1.) A szabályzat célja

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a **HILCZ ÉS FIA Kft** – mint szolgáltató - a fogyasztói érdekek védelme, továbbá a megfelelő tájékoztatáshoz való jog érvényesülése érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkotja.

2.) A szabályzat hatálya

Személyi hatály: A szabályzat a jogszabályban (és jelen szabályzatban) körülírt fogyasztók és a szolgáltató közötti jogviszony vonatkozásában állapít meg szabályokat.

Időbeli hatály: A szabályzat határozatlan időtartamra szól.

3.) A szabályzat tárgya

A jelen szabályzat a **HILCZ ÉS FIA Kft** -vel (továbbiakban : **szolgáltatóval**) – a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vonatkozásában - kapcsolatba kerülő fogyasztók és a szolgáltató közötti panaszkezelés folyamatát szabályozza.

4.) Értelmező rendelkezések (Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a Panaszkezelésről szóló 2013. évi CLXV törvény rendelkezéseivel összhangban)

- a) *a 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. (2013. évi CLXV törvény 1§(2))
- b) *a 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. (2013. évi CLXV törvény 1§(3))
- c) *fogyasztó:* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- d) *a szolgáltató (HILCZ ÉS FIA Kft -t.):* a szabályzattal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- e) *fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:* az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,

f) *termék*: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

g) *szolgáltatás*: ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

h) *közszolgáltatás*: a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás;

i) *áru*: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

j) *eladási ár*: a szolgáltatás egységnyi ára

k) *kereskedelmi kommunikáció*: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom;

l) *forgalmazás*: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is;

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016.(XII.2.) Korm. rendelet 2.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a vármegyei Kormányhivatalokat jelöli ki.

Tolna Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara

7100 Szekszárd, Arany János u.23-25.

Tel: 06-74-411-661

E-mail: kamara.@tmkik.hu

5.) A HILCZ ÉS FIA Kft.

A társaság adatai

A társaság elnevezése:

HILCZ ÉS FIA Kft

Székhely:

7122 Kakasd, Kossuth u. 8/0.

Levelezési cím:

7122 Kakasd, Kossuth u. 8/0. A társaság

cégjegyzékszám:

Cg. 17-09-000314

Adószám:

10259054-2-17

A társaság fő tevékenysége:

4511 '08 Személygépjármű,- könnyűgépjármű-kereskedelem

A társaság **határozatlan** időre alakult, az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

A társaság vezető tisztségviselője: Kolozsvári-Hilcz Szilvia ügyvezető

Ügyfélfogadási idő:	Hétfő - péntekig:	8.00 - 16.30.
	Szombaton:	8.00 – 12.00

6.) Panaszkezelés

Nem minősül fogyasztói panasznak:

- a tulajdonosváltás, adatváltások bejelentése,
- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, szüneteltetési kérelem),
- a folyószámla egyenleg egyeztetése,
- a számlamásolat, csekkpótlás kérése,
- az eseti egyedi számla kérése,
- az általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.)
- tájékoztatás kérése.

A panaszkezelés, ügyfélszolgálati tevékenység folyamata (1997. évi CLV. törvény 17/A.§- 17/C.§):

(1) A szolgáltató köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(2) A fogyasztó a szolgáltatással kapcsolatos panaszát szóban vagy írásban közölheti a szolgáltatóval.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A jegyzőkönyv mintáját a melléklet tartalmazza.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően tizenöt napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles.

(7) A szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

7. (1) A szolgáltató – a közszolgáltatási tevékenységet folytató szolgáltatások kapcsán - a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, felfogadási idejét a szolgáltató úgy

köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

A 6./1 ponttól eltérően minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

(3) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

(4) Az vállalkozás a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőivel.

8. A 6. és 7. pont alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Békéltető testület

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25. 3 em.

Tel: 06-74-411-661

E-mail: kamara.@tmkik.hu

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről *

Az Országgyűlés, elkötelezetten az állami szervek működésébe vetett közbizalom növelése iránt, elismerve a panasz és a közérdekű bejelentés jelentőségét az állam működésének jobbá tételében, tekintettel Magyarország korrupció elleni fellépéssel összefüggésben vállalt nemzetközi kötelezettségeire és a nemzetközi szervezetek által megfogalmazott ajánlásokra, elismerve a közösségi érdekek érvényesülése érdekében a közérdekű bejelentők által vállalt erőfeszítéseket, valamint biztosítva a közérdekű bejelentők minél teljesebb védelme érdekében szükséges intézkedéseket, a következő törvényt alkotja:

1. A panasz és a közérdekű bejelentés

1. § (1) Az állami szervek és a helyi önkormányzati szervek a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket e törvény szerint kötelesek elintézni.

(2) A 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.

(3) A 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.

(4) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

(5) Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

2. § (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

(2) 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.

(3) Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(4) Az eljárásra jogosult szerv 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.

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

(6)-(7) *

2/A. § * (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül 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.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától az eljárásra jogosult szerv eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

3. § (1) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő 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.

(2) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - a (4) bekezdésben foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

(3) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - a (4) bekezdésben foglaltak kivételével - 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.

(4) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan 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.

2. A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere

4. § (1) A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

(2) Az elektronikus rendszerben kezelt személyes adatokat kizárólag a közérdekű bejelentés kivizsgálása, valamint a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás céljából lehet kezelni.

(3) Az elektronikus rendszerben kezelt személyes adatok továbbítására - ha ez az alcím eltérően nem rendelkezik - a 3. § (3) és (4) bekezdését kell alkalmazni.

(4) Az elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentő azonosításához a nevét és lakcímét kell tárolni.

5. § (1) * Az elektronikus rendszer a beérkezett közérdekű bejelentést - ha a közérdekű bejelentő a 4. § (4) bekezdése szerinti adatait rendelkezésre bocsátja - automatikusan egyedi azonosító számmal látja el.

(2) Az elektronikus rendszeren keresztül benyújtott közérdekű bejelentés rövid, személyes és egyedi intézményi adatok nélküli tartalmi kivonatát és elintézésének állását az egyedi azonosító szám alapján az alapvető jogok biztosa az interneten mindenki számára hozzáférhetővé teszi. Az ügy lezárását követően a közérdekű bejelentésben érintett és - ha az nem ugyanaz - az eljárásra jogosult szerv elnevezését is hozzáférhetővé kell tenni.

(3) Az elektronikus rendszert úgy kell kialakítani, hogy az egyedi azonosító szám és a közérdekű bejelentő által megadott jelszó alapján a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás biztosítható legyen.

(4) Az elektronikus rendszert úgy kell kialakítani, hogy a közérdekű bejelentő számára biztosítsa a közérdekű bejelentés teljes tartalmának nyomtathatóságát és elektronikus formában történő rögzítését.

6. § (1) A közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján az alapvető jogok biztosánál tett közérdekű bejelentése során kérheti, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyen hozzáférhető.

(2) Az (1) bekezdés szerinti esetben az alapvető jogok biztosa a közérdekű bejelentést kivonatolja annak érdekében, hogy az a közérdekű bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot ne tartalmazzon.

7. § Az elektronikus rendszerbe érkező közérdekű bejelentést - a 6. § (1) bekezdése szerinti esetben annak kivonatát - továbbítani kell az eljárásra jogosult szerv számára.

8. § Az eljárásra jogosult szerv az 1. alcímben meghatározottak szerint köteles a közérdekű bejelentést intézni azzal az eltéréssel, hogy

*a) ** az eljárásra jogosult szerv az intézkedéseiről szóló tájékoztatást - ennek keretében a közérdekű bejelentés vizsgálatának a 2/A. § alapján történő mellőzéséről szóló tájékoztatást is - az elektronikus rendszerben rögzíti,

b) a 6. § (1) bekezdése szerinti esetben

ba) a közérdekű bejelentő meghallgatására és szóbeli tájékoztatására nem kerülhet sor,

bb) a közérdekű bejelentés vizsgálatát nem lehet mellőzni azért, mert a közérdekű bejelentő az eljárásra jogosult szerv számára nem azonosítható,

bc) a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás kizárólag az elektronikus rendszer útján történhet,

bd) az eljárásra jogosult szerv az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül kapcsolatba léphet a közérdekű bejelentővel, és kezdeményezheti a közérdekű bejelentő személyazonosságának felfedése nélküli kapcsolattartást a közérdekű bejelentővel.

9. § Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 15. § (1) bekezdése alapján e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

10. § Az elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentéssel, az az alapján folytatott vizsgálattal és a megtett intézkedésekkel kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

3. A közérdekű bejelentők védelme

11. § Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor - a 3. § (4) bekezdésében foglalt intézkedések kivételével - jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

12. § (1) Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül - a 3. § (4) bekezdése szerinti eset kivételével - az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt - a 3. § (4) bekezdése szerinti eset kivételével - fenyegető hátrányok.

(2) A természetes személy közérdekű bejelentő, ha veszélyeztetettsége valószínűsíthető, jogszabályban meghatározott bejelentővédelmi támogatásokra jogosult.

(3) Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

4. A munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer

13. § A munkáltató, valamint annak gazdasági társasági formában működő tulajdonosa (a továbbiakban együtt: foglalkoztatói szervezet) a munkáltató

munkavállalóira a munkatörvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésében meghatározott feltételekkel a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapíthat meg, amelyet a munkáltató a kapcsolódó eljárás leírásával együtt bárki számára elérhető módon köteles nyilvánosságra hozni.

14. § (1) A foglalkoztatói szervezet a jogszabályok, valamint a 13. § szerinti magatartási szabályok megsértésének bejelentésére visszaélés-bejelentési rendszert (a továbbiakban: bejelentési rendszer) hozhat létre, ebben a bejelentőnek, valamint a bejelentésben érintett személynek a bejelentésben megadott személyes adatait a bejelentés kivizsgálása céljából kezelheti és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja. A bejelentési rendszerhez kapcsolódó adatkezelést az adatkezelő bejelenti a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba. A bejelentési rendszerhez kapcsolódó adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételére az Infotv. 65. § (3) bekezdés *a)* pontját nem kell alkalmazni.

(2) A bejelentési rendszer működésére, valamint a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozóan a munkáltató honlapján magyar nyelvű, részletes tájékoztatást tesz közzé.

(3) A bejelentési rendszerben különleges adatok kezelése tilos.

(4) A bejelentési rendszerből haladéktalanul törölni kell a bejelentésben nem érintett harmadik személyre vonatkozó, a bejelentés kivizsgálásához nem szükséges, valamint az e törvény szerint nem kezelhető adatokat.

(5) A bejelentési rendszerben kezelt személyes adatok kezelésére a 3. § (3) bekezdésében és - a bejelentőre vonatkozó adatok tekintetében - a 3. § (4) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.

(6) A bejelentési rendszerbe a munkáltató munkavállalói, valamint a foglalkoztatói szervezettel szerződéses viszonyban álló, vagy olyan személyek tehetnek bejelentést, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdekük fűződik. A bejelentés megtételekor a bejelentő nevét és lakcímét, jogi személy bejelentő esetén annak székhelyét és a bejelentést benyújtó törvényes képviselőjének nevét köteles megadni, továbbá nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak. A bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű

bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik. A bejelentőt tájékoztatni kell arról, hogy a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

15. § (1) A bejelentést a munkáltató köteles kivizsgálni és a bejelentőt a kivizsgálás eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről tájékoztatni. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ha a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak korlátozásával nem áll arányban, a munkáltató a bejelentés vizsgálatát mellőzheti.

(2) A bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a nem névtelen bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat - a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével - nem oszthatják meg a foglalkoztatói szervezet egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

(3) A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a rá vonatkozó bejelentésről, az Infotv. alapján megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

16. § (1) A bejelentések fogadásával vagy vizsgálatával szerződés keretében bejelentővédelmi ügyvéd is megbízható. Az adatok külföldre történő továbbítására akkor kerülhet sor, ha az adatkezelő vagy adatfeldolgozó szerződés keretében kötelezettséget vállal a bejelentésre vonatkozó magyar törvényi szabályok betartására és a továbbított vagy harmadik országban adatfeldolgozást végző adatfeldolgozó részére feldolgozásra átadott személyes adatok megfelelő szintű védelme az Infotv. 8. § (2) bekezdése szerint biztosított.

(2) A munkáltató a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a bejelentésben foglaltak kivizsgálására. A bejelentés kivizsgálására annak beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre, amely határidőtől - név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével - csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.

(3) Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

(4) Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a foglalkoztatói szervezet által meghatározott magatartási szabályokat, a munkáltató a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

(5) Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell.

(6) Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor - ideértve a bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is - a bejelentésre vonatkozó adatokat a munkáltatói bejelentési rendszerben legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.

5. A bejelentővédelmi ügyvéd

17. § (1) Az állami és helyi önkormányzati szervnek nem minősülő jogi személy a tevékenységével összefüggő bejelentések fogadásával és kezelésével kapcsolatos feladatok ellátására ügyvéddel megbízási szerződést köthet (a továbbiakban: bejelentővédelmi ügyvéd). A bejelentővédelmi ügyvéd tevékenysége szempontjából minden olyan jelzés bejelentésnek tekintendő, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a jogi személy jogi vagy jogszabályba nem ütköző üzleti érdekét, vagy a jogi személy tevékenységével kapcsolatos jogszabálysértés, a közbiztonság, a közegészség vagy a környezet veszélyeztetésének megszüntetését szolgálja.

(2) Az (1) bekezdés szerinti megbízási szerződés nem köthető olyan jogi személlyel, amellyel a bejelentővédelmi ügyvéd más megbízási jogviszonyban, munkaviszonyban, munkavégzési kötelezettséggel járó más jogviszonyban áll, vagy amellyel a megbízási szerződés megkötését megelőző öt évben ilyen jogviszonyban állt. Ha a bejelentés a megbízó vezető tisztségviselőjének

cselekményével vagy mulasztásával függ össze, a bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentő felügyelőbizottságát, könyvvizsgálóját, a megbízó legfőbb döntéshozó szervét vagy a tulajdonosi jogok gyakorlóját köteles a bejelentésről haladéktalanul értesíteni.

(3) A bejelentővédelmi ügyvéd e tevékenységével összefüggésben javadalmazást vagy más előnyt a megbízó kivételével mástól nem kérhet és nem fogadhat el.

(4) A bejelentővédelmi ügyvédi megbízás létrejöttét az ügyvédnek 15 napon belül írásban be kell jelentenie a területi ügyvédi kamarának. A bejelentővédelmi ügyvéd nevét, címét, telefonszámát, elektronikus levélcímét, valamint honlapjának elérhetőségét a területi ügyvédi kamara honlapján közzé kell tenni.

18. § (1) A 17. § (1) bekezdése szerinti megbízási szerződés alapján a bejelentővédelmi ügyvéd:

- a) fogadja a megbízója tevékenységével összefüggő bejelentéseket,
- b) jogi tanácsadást nyújt a bejelentőnek a bejelentés megtételével kapcsolatban,
- c) kapcsolatot tart a bejelentővel, tőle a bejelentés kivizsgálása érdekében szükség esetén tájékoztatást, felvilágosítást kérhet,
- d) a megbízó rendelkezése szerint közreműködhet a bejelentés alapján indult vizsgálat lefolytatásában,
- e) kérésére írásban tájékoztatja a bejelentőt a bejelentéssel kapcsolatos eseményekről, különösen a bejelentés alapján indult vizsgálat eredményéről, a megbízó jogi személy által megtett intézkedéséről vagy a vizsgálat lefolytatásának elutasításáról.

(2) A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentést az őt megbízó jogi személyhez továbbítja, de a bejelentő személyének megállapítását lehetővé tevő adatok tekintetében titoktartásra köteles, ezért a bejelentésnek a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot nem tartalmazó kivonatát küldi meg a megbízónak, kivéve ha titoktartási kötelezettsége alól a bejelentő előzetesen, írásban felmentést adott.

(3) A bejelentővédelmi ügyvéd az ilyen minőségében kapott bejelentéseket és az okiratanyagát köteles más tevékenységétől elkülönítve kezelni és nyilvántartani.

(4) A bejelentővédelmi ügyvéd megbízása csak indokolással mondható fel. A bejelentővédelmi ügyvéd törvényes eljárása nem alapozhatja meg a megbízó általi felmondást vagy a bejelentővédelmi ügyvédet megillető megbízási díj teljesítésének megbízó általi megtagadását.