

Panaszkezelési, közérdekű bejelentési és belső visszaélés-bejelentési tájékoztató

I. Panasz/közérdekű bejelentés fogalma

A *panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban Panasztv.) szerint a **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jogi- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

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.

Ki nyújthat be panaszt/közérdekű bejelentést?

- a Debreceni Intézményműködtető Központban (továbbiakban DIM) valamennyi munkavállalója,
- a DIM-mel kapcsolatban álló természetes személyek,
- a DIM-mel kapcsolatban jogi személyek.

A panasz/közérdekű bejelentés megtételének formái

- **szóban, személyesen:**

Szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést az integritás tanácsadónál lehet tenni.

Elérhetősége: Debreceni Intézményműködtető Központ, 4026 Debrecen, Kálvin tér 2/A, hétfőtől csütörtökig 8:00-16:00, pénteken 8:00-13:30

Szóbeli panasz/közérdekű bejelentés esetén minden esetben a panaszról/közérdekű bejelentésről jegyzőkönyv készül, amelyet a panaszos/közérdekű bejelentő, az integritás tanácsadó aláírásukkal hitelesítenek.

- **írásban:** írásbeli panaszt/közérdekű bejelentést formanyomtatványon lehet megtenni. A nyomtatvány letölthető és kinyomtatható a DIM honlapjáról (<https://diminfo.hu/panaszkezeles/>), amelyet kitöltve, aláírva a DIM címére (4026 Debrecen, Kálvin tér 2/A) lehet postázni.
- **elektronikusan:** elektronikus formájú panasz/közérdekű bejelentés esetén a formanyomtatvány a DIM honlapjáról letölthető (<https://diminfo.hu/panaszkezeles/>), a nyomtatványt kitöltve, aláírva e-mailben lehet elküldeni az integritas@diminfo.hu e-mail címre.

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának határideje

A panasz/közérdekű bejelentés befogadásáról annak beérkezését követően azonnal, de legkésőbb 72 órán belül az integritás tanácsadó írásban visszajelzést ad arról a panaszos/közérdekű bejelentő részére, hogy megkapta a panaszt/közérdekű bejelentést és annak feldolgozása megkezdődött.

Ettől eltérően az étkeztetés minőségével és mennyiségével összefüggő panaszok/közérdekű bejelentések esetén az integritás tanácsadó a beérkezett panaszt/közérdekű bejelentést haladéktalanul, de legkésőbb 72 órán belül továbbítja az étkeztetési részlegvezető felé. Az étkeztetési részlegvezető tájékoztatja a panaszos/közérdekű bejelentőt a panasz/közérdekű

bejelentés befogadásáról, ezzel egyidejűleg a panaszt/közérdekű bejelentést anonimizálva megküldi az étkeztetési szolgáltató felé szakmai kivizsgálás céljából.

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel a 30 napos határidő meghosszabbítható. A panasz/közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A panasz/közérdekű bejelentési eljárásban meghozható döntések

A döntés elutasítással zárul, amennyiben:

- a panasz kivizsgálás nélkül is megalapozatlannak minősül – ez abban az esetben valósul meg, ha a panaszban megfogalmazott vélt vagy valós sérelem semmilyen, az intézmény belső szabályzatában található rendelkezésbe nem ütközik;
- a kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban/közérdekű bejelentésben megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik a DIM hatáskörébe;
- ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos/közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és
 - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, ebben az esetben személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, ebben az esetben személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A döntés a panaszban/közérdekű bejelentésben foglaltaknak helyt adó eredménnyel zárul, amennyiben

- a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását követően megállapítást nyer, hogy a panaszban/közérdekű bejelentésben megfogalmazott sérelem/körülmény megalapozott, de annak orvoslása az érintett felek tárgyalásával, összebékítésével megvalósul;
- a panasz/közérdekű bejelentés megalapozott, a sérelem/körülmény orvoslása az érintett felek valamilyen írásban megfogalmazott és az igazgató által ellenjegyzett egyezségével zárul;
- a panasz/közérdekű bejelentés megalapozott és a sérelem/körülmény orvoslása az igazgató intézkedésével zárul.

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése

- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos/közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz/közérdekű 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 DIM mellőzi.
- Az azonosíthatatlan személy által tett panasz/közérdekű bejelentés vizsgálatát a DIM mellőzi.

Adatvédelem

A panaszos/közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz/közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult. A személyes adatok kizárólag abban az esetben hozhatóak nyilvánosságra, amennyiben a panaszos/közérdekű bejelentő a hozzájárulását adta.

II. Belső visszaélés-bejelentési rendszer

A **belső visszaélés-bejelentési rendszerben** jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

Ki tehet bejelentést a belső visszaélés-bejelentési rendszerben?

- a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- az a foglalkoztatott, akinek a DIM-nél fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt,
- a DIM-mel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a DIM-mel szerződéses kapcsolatban áll, vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt,
- a DIM-mel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy.

A visszaélés bejelentés formái

- **írásban:** Írásbeli bejelentést formanyomtatványon lehet megtenni. A nyomtatvány letölthető és kinyomtatható a DIM honlapjáról (<https://diminfo.hu/panaszkezeles/>), amelyet kitöltve, aláírva a DIM címére (4026 Debrecen, Kálvin tér 2/A) lehet elpostázni.
- **elektronikusan:** Elektronikus formájú bejelentés esetén a formanyomtatvány a DIM honlapjáról letölthető (<https://diminfo.hu/panaszkezeles/>), a nyomtatványt kitöltve, aláírva e-mailben, az integritas@diminfo.hu e-mail címre lehet elküldeni.
- **szóban, személyesen:** az integritás tanácsadó részére

Elérhetősége: Debreceni Intézményműködtető Központ, 4026 Debrecen, Kálvin tér 2/A, hétfőtől csütörtökig 8:00-16:00, pénteken 8:00-13:30

Szóbeli bejelentés esetén minden esetben jegyzőkönyv készül, amelyet a bejelentő, valamint az integritás tanácsadó aláírásukkal hitelesítenek.

Visszaélés bejelentés esetén a **felhívjuk a bejelentő figyelmét** a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

Visszaélés-bejelentési eljárás kivizsgálásának határideje

Az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről a DIM visszaigazolást küld a bejelentő számára. Szóbeli visszaélés-bejelentés alkalmával a bejelentés kivizsgálása a jegyzőkönyv felvételét követően megindul.

A visszaélés bejelentés kivizsgálásának **határideje 30 nap**, azonban legfeljebb **három hónapig meghosszabbítható**.

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

Adatvédelem

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

- a bejelentőnek,
- annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és
- annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet,

a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.