

ELJÁRÁSREND
belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséről
(hatályos: 2023. december 17. napjától)

A **Program Centrum Utazásszervező Kft.** (a továbbiakban: **Foglalkoztató**) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: **Panaszvtv.**) szerint belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet.

I. Általános rendelkezések

1.1. Alkalmazási kör

A jelen eljárásrendet a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: **Panaszvtv.**) szerinti bejelentések (a továbbiakban: **Bejelentés**) fogadására, a bejelentés alapján a vizsgálat lefolytatására kell alkalmazni.

1.2. A Bizottság

1.2.1. A belső visszaélés-bejelentési rendszert a Foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt bizottság (a továbbiakban: **Bizottság**) működteti.

1.2.2. A Bizottság tagjai az alábbi személyek:

Wenczlné Harcz Csilla
Alzoubi Sahel
Nagy István Áron

1.2.3. A Bizottság tagjai megbízatásukat pártatlanul kötelesek ellátni, és e tevékenységükkel összefüggésben nem utasíthatók. A vizsgálatában nem vehet részt, aki elfogult, vagy akitől az ügy tárgyilagossága megítélése egyébként nem várható el.

1.2.4. A Bizottság tagja haladéktalanul köteles bejelenteni a Foglalkoztató felé, amennyiben vele szemben kizáró- vagy összeférhetetlenségi ok áll fenn, illetve aki egyéb okból elfogult. Ebben az esetben a Foglalkoztató haladéktalanul gondoskodik másik tag kijelöléséről.

1.2.5. A Bizottság tagja személyesen köteles eljárni, a vizsgálat lefolytatására helyettest nem vehet igénybe.

1.2.6. A Bizottság tagjának eljárásával szemben a bejelentő panaszt tehet a Foglalkoztatónál.

1.3. Alapvető jogok és kötelezettségek

1.3.1. A Bejelentések alapján úgy kell eljárni, hogy a bejelentőt a Bejelentés megtételével kapcsolatban ne érje hátrányos következmény.

1.3.2. A Foglalkoztató a honlapján tájékoztatót tesz közzé a belső visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, illetve a bejelentő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan. A Foglalkoztató a bejelentőket a honlapján található tájékoztatásra való utalással is tájékoztathatja.

1.3.3. A Bejelentett vagy más, együttműködésre kötelezett a Bejelentések kivizsgálásában – különös tekintettel nyilatkozattételre történő felhívás esetén – köteles együttműködni.

1.4. Kapcsolattartás

1.4.1. A bejelentő jogosult a Bejelentést azonosíthatatlan módon megtenni. Az azonosíthatatlan bejelentőt – amennyiben lehet – tájékoztatni kell arról, hogy ha az általa megadott információ nem elegendő vagy nem megfelelő a Bejelentése kivizsgálásához, illetve a vizsgálat megindításához vagy eredményes lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges információ egyébként bármely okból nem beszerezhető, úgy a vizsgálat eredmény nélkül kerülhet lezárásra.

1.4.2. A bejelentő figyelmét fel kell hívni, hogy amennyiben kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségét a Bejelentésben nem adja meg, úgy részére az eljárással kapcsolatban a Foglalkoztató tájékoztatást nem küld.

1.4.3. A Foglalkoztató a bejelentővel – amennyiben e-mail címe ismert – e-mail útján tartja a kapcsolatot.

II. Az Eljárás lefolytatása

2.1. A Bejelentések fogadása

2.1.1. A bejelentést kizárólag az alább meghatározott módon és csatornákon lehet megtenni, a Foglalkoztató egyéb úton bejelentést nem fogad.

- a) elektronikus levél formájában: hr@discoverbudapest.hu
- b) postai úton a Foglalkoztató nevére és címére megküldött levélben
- c) időpont egyeztetést követően személyesen szóban a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetőjénél a 1075 Budapest, Madách Imre út 13-14. címen

2.1.2. A Foglalkoztató nem vállal felelősséget azon ügyek kivizsgálásának elmaradásáért, amely elektronikus bejelentéseket automatikusan működő védelmi szoftverek (víruskereső, spamszűrő) tevékenységének eredményeként vagy egyéb technikai ok miatt nem jut el a címzett e-mailcímre.

2.1.3. A Bejelentést a Bizottság egyedi azonosítóval látja el. A személyes Bejelentésről a Bizottság – az erre rendszeresített űrlapon – az egyedi azonosítót is tartalmazó, teljes és pontos írásbeli jegyzőkönyvet készít és a bejelentő számára ennek másolatát, valamint a bejelentői tájékoztatót átadja.

2.1.4. A Bizottság az írásbeli Bejelentést annak beérkezésétől számított 7 (hét) napon belül megvizsgálja, és intézkedik a bejelentői Tájékoztató és a Bejelentés visszaigazolásának kiküldéséről. A visszaigazolás tartalmazza a Bejelentés egyedi azonosítóját.

2.2. Előzetes vizsgálat

- 2.2.1. A Bizottság a Bejelentést annak beérkezésétől számított 7 (hét) napon belül megvizsgálja és dönt a vizsgálat mellőzéséről vagy lefolytatásáról.
- 2.2.2. A vizsgálat mellőzése esetén a Bizottság – amennyiben a bejelentő elérhetősége rendelkezésre áll – a döntéstől számított 7 (hét) napon belül tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat mellőzéséről és a mellőzés indokairól. A tájékoztatást elsősorban e-mail útján kell megküldeni, amennyiben ezen elérhetőségét a bejelentő megadta. A tájékoztatás mellőzhető, amennyiben bejelentő nem adott meg olyan elérhetőséget, melyen a tájékoztatás részére megadható, illetve amennyiben a tájékoztatás szóban megtörtént.
- 2.2.3. A Bejelentésről és a vizsgálat mellőzéséről a Bizottság a döntéstől számított 7 (hét) napon belül tájékoztatja a Foglalkoztatót, akinek eljárásával kapcsolatban a Bejelentés érkezett. A tájékoztatást a bejelentővédelmi szabályok betartásával kell megadni. Amennyiben a bejelentő előzetesen, írásban nem járult hozzá személyes adatai továbbításához, úgy a Foglalkoztató részére kizárólag a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot nem tartalmazó kivonattal kell a tájékoztatási kötelezettségnek eleget tenni.

2.3. A vizsgálat alapelvei

- 2.3.1. A Foglalkoztató a Bejelentés érdemi vizsgálatát minden esetben a bejelentő és a bejelentésben érintett személy pozíciójától, kilététől elvonatkoztatva, a jogszabályok szellemiségével, továbbá a jelen eljárásrend alapelveivel és rendelkezéseivel összhangban folytatja le. A vizsgálat lefolytatásának célja a Foglalkoztató jogszerű működésének biztosítása. A vizsgálat során tett megállapítások nem jogosítják fel a bejelentőt kártérítésre vagy más jogi úton érvényesíthető igény teljesítésére.
- 2.3.2. A vizsgálat során minden érintett az alábbi alapelvek tiszteletben tartásával köteles eljárni:
- Együttműködési alapelve: A bejelentéssel érintett személyek kötelesek a vizsgálati eljárás többi résztvevőjével együttműködni.
 - Tisztességes és méltányos eljárás elve: A Vizsgálatban részt vevő személy tárgyilagosan, pártatlanul és jóhiszeműen köteles eljárni és köteles az eljárás résztvevőjének személyiségi jogait és a személyes adatok védelméhez fűződő jogát tiszteletben tartani, azt a vizsgálati eljárás során érvényre juttatni. A Foglalkoztató a tisztességes, független és professzionális eljárás követelményének megfelelően biztosítja, hogy a bejelentett korrekt bánásmódban részesüljön, vele szemben érvényesüljön az ártatlanság véelme, az esetlegesen megállapított jogkövetkezmények tekintetében pedig az arányosság alapelve.
 - Bizalmasság elve: A belső visszaélés-bejelentési rendszert a Foglalkoztató úgy alakítja ki, hogy a valamennyi bejelentéssel érintett személy személyes adatait kizárólag az erre jogosultak ismerhessék meg.
 - Kizárólagosság elve: A Foglalkoztató a bejelentés tárgyát képező visszaéléssel összefüggésben indult bírósági vagy hatósági eljárás jogerős befejezéséig nem indít vizsgálati eljárást, illetve a már folyamatban lévő eljárását fel kell függesztenie.

2.4. A Vizsgálat

- 2.4.1. A lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a Bejelentés beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül le kell folytatni a Vizsgálatot és a jelen eljárásrend szerint tájékoztatni kell a bejelentőt. A határidő különösen indokolt esetben – a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett – meghosszabbítható. A vizsgálat és a bejelentő tájékoztatása ebben az esetben sem haladhatja meg a 3 (három) hónapot.
- 2.4.2. A Bizottság a Vizsgálat megkezdéséről tájékoztatja a Foglalkoztatót, illetőleg a Bejelentésben érintett személyt. A tájékoztatás kiterjed különösen a Bejelentésre, a bejelentett személyt a személyes adatai védelmével kapcsolatban megillető jogokra, illetve az adatkezelésre. A tájékoztatásban a bejelentett személy figyelmét fel kell hívni, hogy a Bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtheti. A tájékoztatást a bejelentővédelmi szabályokra figyelemmel kell megadni. A tájékoztatás kivételesen, indokolt esetben mellőzhető, ha az azonnali tájékoztatás veszélyeztetné vagy megghiúsítaná a Bejelentés kivizsgálását. A tájékoztatás mellőzéséről és annak indokairól a Bizottság írásbeli belső feljegyzést készít és azt az ügy iratai között elhelyezi.
- 2.4.3. A Bizottság megvizsgálja a Bejelentésben foglalt körülményeket a tényállás tisztázása érdekében.
- 2.4.4. A Bizottság – amennyiben a bejelentő elérhetősége ismert – kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében – legfeljebb 8 (nyolc) napos határidővel – a Bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.
- 2.4.5. A Bizottság, amennyiben a tényállás tisztázása érdekében szükséges – legfeljebb 8 (nyolc) napos határidővel – nyilatkozattételre hívja fel Foglalkoztatót. A nyilatkozattétel elmaradása nem akadályozza a vizsgálat lefolytatásának.
- 2.4.6. A Bizottság a tényállás tisztázása érdekében harmadik személyt is megkereshet, nyilatkozattételre felhívhat, illetve dokumentumokat, vagy más bizonyítási eszközöket szerezhet be.
- 2.4.7. A bejelentéssel összefüggő adatok rendelkezésre bocsátása érdekében megkeresett szervezeti egység vezetője köteles az adatokat – az adatkezelésre vonatkozó szabályok betartása mellett – a megkeresés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül a Bizottság rendelkezésére bocsátani.
- 2.4.8. Amennyiben a Bejelentés jellege és eredményes intézése ezt indokoltá teszi, a Bizottság a Bejelentéssel érintett vagy arról ismerettel rendelkező munkatársat meghallgathatja. A Meghallgatott személy jogi képviselője a meghallgatáson jelen lehet. A személyes meghallgatás kezdeményezéséről a Bizottság legalább a meghallgatás időpontja előtt 2 munkanappal értesíti az érintett munkatársat. Az értesítésnek tartalmaznia kell a bejelentés tárgyát.

2.5. A Vizsgálat eredménye és következményei

- 2.5.1. A bejelentés kivizsgálása során a Bizottságnak értékelnie kell a Bejelentésben foglaltak helytállóságát. A Bizottság a vizsgálat alapján az alábbi megállapítást teszi:
- a) visszaélés vagy jogsértés nem történt,

- b) visszaélés vagy jogsértés történt,
- c) visszaélés vagy jogsértés nem állapítható meg.

- 2.5.2. A Bizottság a megállapított tényállás alapján javaslatot készít (a továbbiakban: **Javaslat**), melyben – amennyiben a visszaélések orvoslására szükséges – intézkedési javaslatokat tesz. A Javaslatot a Bizottság megküldi Foglalkoztató részére.
- 2.5.3. A Bizottság a vizsgálat eredményéről, a megtett és javasolt intézkedésekről a bejelentőt – amennyiben kapcsolattartásra alkalmas adata ismert – írásban tájékoztatja.
- 2.5.4. Amennyiben a Bizottság büntetőeljárás kezdeményezését tartja indokoltnak, úgy ennek megtételére önállóan jogosult; ebben az esetben a Foglalkoztatót a büntetőeljárás kezdeményezéséről abban az esetben tájékoztatja, amennyiben az a büntetőeljárás célját nem veszélyezteti.
- 2.5.5. Amennyiben megállapításra került, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, és a Panasztörvény 6. § (4) bekezdésében foglalt feltételek fennállnak, úgy a Bizottság a Panasztörvény 6. § (4) bekezdésében foglalt szerint jár el.
- 2.5.6. A Bizottság a vizsgálat lezárását követő 30 napon belül az eljárással érintett bármely személy azonosítását lehetővé tevő adatot nem tartalmazó feljegyzést (a továbbiakban: Feljegyzés) készít, mely röviden tartalmazza az eljárás összefoglalását és a Javaslatokat. A Bizottság – amennyiben a vizsgálat alapján egyéb eljárás indítására nem került sor – az eljárás dokumentumaiból a személyes adatokat felismerhetlenné teszi (anonimizálja).
- 2.5.7. Ha a Vizsgálat alapján egyéb eljárás indítására kerül sor – ideértve a Bejelentővel szemben jogi eljárást vagy egyéb intézkedést is – a vizsgálat adatait a bejelentési rendszer keretei között legfeljebb a Bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni. Az eljárás jogerős lezárását követően a Bizottság az eljárás dokumentumaiból a személyes adatokat felismerhetlenné teszi (anonimizálja).

Kelt: Budapest, 2023. december 11.



Temesi Annamária Judit
ügyvezető
Program Centrum Kft.