

## Szabályzat belső visszaélés-bejelentési rendszer működéséről

### I. Általános rendelkezések

Az **MKH Service Korlátolt Felelősségű Társaság** ( Cg.11-09-023487 2510 Dorog, Kálvária utca 13. adószám: 25150731-2-11 )

és

az **MKH Quality Korlátolt Felelősségű Társaság** ( Cg.11-09-025415 2510 Dorog, Kálvária utca 13. adószám: 25978678-2-11 )

mint foglalkoztatók a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv) alapján belső visszaélés-bejelentési rendszert (a továbbiakban: bejelentési rendszer) működtetnek közösen a Panaszt. 18.§ (3) bek. szerint.

A jelen Szabályzat tartalmazza a Társaságok belső visszaélés-bejelentési rendszere működésére vonatkozó szabályokat, előírásokat és irányelveket.

### II. Értelmező rendelkezések:

Jelen Szabályzat alkalmazása során

1. bejelentés: jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ szóbeli vagy írásbeli közlése
2. bejelentő: olyan természetes személy, aki jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményt vagy mulasztást illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt bejelent, vagy nyilvánosságra hoz
3. bejelentéssel érintett személy: az a személy (i) akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy (ii) aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, vagy (iii) akit az említett személlyel kapcsolatba hoznak
4. bejelentővédelmi ügyvéd a székhelye szerinti területi ügyvédi kamara nyilvántartásába ilyen minőségben bejegyzett ügyvéd, akivel a Társaságok a Panasztv. II. Fejezet szerinti, valamint tevékenységével összefüggő bejelentések fogadásával, kezelésével, továbbá kivizsgálásával kapcsolatos feladatok ellátására megbízási szerződést kötnek bejelentővédelmi ügyvédi tevékenység folytatására. A bejelentővédelmi ügyvéd megbízására és tevékenységére a Panasztv. valamint az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény rendelkezései irányadóak.
5. foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a Társaságok, mint foglalkoztatók részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi
6. foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat
7. foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a Társaságok, mint foglalkoztatók számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.
8. hátrányos” intézkedés:

Minden, a bejelentő számára hátrányos intézkedés,

a) amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és

b) amelyet a jelen Szabályzat III. pontban meghatározott jogviszonnyal vagy

kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg  
jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

A bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen:

- a) a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
- b) a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bér csökkentés, a munkaidő megváltoztatása,
- c) a képzés megtagadása,
- d) a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- e) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
- f) a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
- g) a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
- h) a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
- i) egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
- j) a károkozás, amely magában foglalja a személy jó hírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
- k) az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
- l) az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
- m) az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
- n) az engedély visszavonása.

9. jóhízeműen tett bejelentés: olyan magatartás, amely a másik fél jogát, jogos érdekét nem sérti. A jóhízeműség és tisztesség követelményét sérti az is, akinek joggyakorlása szemben áll olyan korábbi magatartásával, amelyben a másik fél okkal bízhatott.

10. 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

11. 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.

### **III. A bejelentés megtételére jogosultak**

1. Bejelentést az alábbi bejelentők tehetnek:

- a) a Társaságok által foglalkoztatott személy,
- b) az a személy, akinek a Társaságoknál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt,

c) a Társaságokkal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a Társaságokkal szerződéses kapcsolatban áll, vagy állt,

e) a Társaságokkal, szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,

f) a gyakornok vagy az önkéntes, aki Társaságokkal szerződéses kapcsolatban áll, vagy állt.

#### **IV.**

#### **A bejelentés módjai**

1. A bejelentő a bejelentést szóban vagy írásban a bejelentési rendszer működtetését a Társasággal kötött megbízási szerződés keretében ellátó bejelentővédelmi ügyvédnél teheti meg az alábbiak szerint.

Bejelentővédelmi ügyvéd neve: **dr. Ilosvai Gábor**

a bejelentés /ügyintézés helye: **2500 Esztergom, Rákóczi tér 2-4.**

a személyes szóbeli bejelentés ideje: **a [www.ilosvaiugyved.hu](http://www.ilosvaiugyved.hu) oldalon történt időpontfoglalással**

telefonszám: **+36302507257**

e-mail: **mkhpanasz@ilosvaiugyved.hu**

2. bejelentőnek a bejelentés megtételekor nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak

3. A szóbeli bejelentés

A szóbeli bejelentést

a) telefonon

vagy

b) személyesen

lehet tenni.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés vizsgálatára 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.

4. Szóbeli bejelentés telefonon

Ha a bejelentés telefonon történik a rögzített telefonvonal használatához előzetesen a bejelentő hozzájárulását kell kérni.

A bejelentő védelmi ügyvéd, az így megtett a szóbeli bejelentést

a) a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően - tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy

b) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A b) pont szerinti eljárás irányadó, ha a bejelentővédelmi ügyvéd nem használ telefont, vagy más eszközön hangüzenet rögzítő rendszert. Vagyis, ilyen esetben a bejelentővédelmi ügyvéd a szóbeli bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A szóbeli bejelentés írásba foglalása során a bejelentővédelmi ügyvéd teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

#### 5. Szóbeli bejelentés személyesen

Ha a bejelentő személyesen, szóban tesz bejelentést a bejelentővédelmi ügyvédnél a bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentést

a) a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően - tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy

b) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A személyesen szóban tett bejelentés írásba foglalása során a bejelentővédelmi ügyvéd teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

#### 6. Írásbeli bejelentés:

A bejelentés írásban átadható

a) bejelentővédelmi ügyvédnek a IV.1. pont szerinti irodájában személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) megküldhető postai úton a bejelentővédelmi ügyvéd IV.1. pont szerinti címére, vagy

c) elektronikus levélben: mkhpanasz@ilosvaiugyved.hu

A bejelentő eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### **V. A bejelentés vizsgálata**

#### 1. A bejelentés vizsgálatának általános szabályai

A bejelentést a bejelentővédelmi ügyvéd közreműködésével a Társaságok kötelesek kivizsgálni.

A bejelentés kivizsgálása során a bejelentővédelmi ügyvéd kapcsolatot tart a bejelentővel. A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,

b) a bejelentést nem a III. pont szerint erre jogosult személy tette meg,

c) a bejelentést a korábbival azonos tartalommal, ugyanazon bejelentő ismételt, vagy a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után tette

d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy, jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélések orvoslására.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentő és bejelentésben érintett személy 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 meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor értesíteni kell az ügyvezetőt és a Társaságok tulajdonosát, valamint intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a Társaságok által meghatározott magatartási szabályokat, értesíteni kell a Társaságok ügyvezetőjét, aki a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a bejelentővédelmi ügyvéd az előző pontban foglaltakról a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

## 2. A bejelentés vizsgálata a bejelentés formája szerint

### *Szóbeli bejelentés vizsgálata*

A szóbeli bejelentés vizsgálata iránt intézkedni kell és a bejelentés tárgyát lehetőség szerint azonnal orvosolni kell.

Ha a bejelentő a szóbeli bejelentés kezelésével nem ért egyet, a bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentésről és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli bejelentés esetén a bejelentőnek át kell adni.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a bejelentő neve,
- b) a bejelentő lakcíme, (székhelye), illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a bejelentés előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a bejelentés részletes leírása, a bejelentéssel érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a bejelentő bejelentésében foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- f) amennyiben a bejelentés azonnali vizsgálata nem lehetséges a jegyzőkönyvet felvevő személy és a bejelentő aláírása,
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- h) a bejelentéssel érintett szakterület megjelölése.

### *Írásbeli bejelentés vizsgálata*

A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 (hét) napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára

A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a Panasztv. szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül vizsgálja.

Az előző pontban foglalt határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 (három) hónapot.

3. A 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.

A bejelentés elutasítása vagy a bejelentés vizsgálatára előírt, Panasztv-ben meghatározott 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő bejelentő békéltető testülethez vagy a bírósághoz, a fogyasztónak nem minősülő bejelentő a bírósághoz fordulhat.

## **VI. A bejelentő védelme**

1. A bejelentőt nem érheti hátrány a bejelentés jogszerű megtétele esetén.

2. A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

3. A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

4. A bejelentő a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat veheti igénybe az ott meghatározott feltételek szerint.

5. Egyebekben a jogszerű bejelentés szabályaira és a bejelentő védelmére a Panasztv. II. fejezet 8. pontjában foglalt rendelkezések irányadók.

## **VII. A bejelentéssel kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. A bejelentés során a következő adatok kérhetők a bejelentőtől és a bejelentésben érintett személytől:

a) neve,

b) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

c) telefonszáma,

d) értesítés módja,

e) bejelentés leírása, oka,

f) a bejelentés alátámasztásához szükséges, a bejelentő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságoknál nem áll rendelkezésre,

g) meghatalmazott útján eljáró bejelentő esetében érvényes meghatalmazás és

- h) a bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait Társaságok adatkezelési szabályzata rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
  3. A bejelentési rendszer alapján a személyes adatait felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentőnek és a bejelentésben érintett személynek a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai – ideértve a különleges adatokat és bűnügyi személyes adatokat – kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő bejelentővédelmi ügyvéd, illetve a bejelentés vizsgálatában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatók.
  4. Ha a 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 bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.
  5. A személyazonosságát felfedő bejelentő, a bejelentésben érintett valamint a bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – kötelesek titokban tartani, és azokat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével – a Társaságok más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásáig nem oszthatják meg. .
  6. A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.
  7. A bejelentési rendszer működésére, valamint a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozóan a Társaságok honlapján ezen szabályzatot, egyben mint tájékoztatást teszik közzé.
  8. A bejelentő személyes adatai – a 9. pontban foglaltak kivételével – csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
  9. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő a bejelentésben 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.
  10. 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.
  11. 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 Társaságok bejelentési rendszerében legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.
  12. A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a bejelentésre vonatkozó, a Panasztv-ben foglalt szabályok betartására irányuló jogi

kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.

### **VIII. A bejelentés nyilvántartása**

1. A bejelentésekről, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a bejelentés leírását, a bejelentés tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a bejelentés benyújtásának időpontját,
- c) a bejelentés rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a bejelentésre adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A bejelentési rendszerből haladéktalanul törölni kell a bejelentésben nem érintett harmadik személyre vonatkozó, a bejelentés kivizsgálásához nem szükséges, valamint a Panasztv. szerint nem kezelhető adatokat.

### **IX. Hatálybalépés**

Jelen Szabályzat 2024. február 19. napján lép hatályba.