

Utasítás a szervezethez érkező megkeresések kezeléséről

Hatályos: 2024. február 01-től hatályos változat

I.

Preambulum

A 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Törvény) 1. § alapján az **állami szervek és a helyi önkormányzati szervek a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket** e törvény szerint kötelesek elintézni. A törvény indokolása értelmében e feladat az Alaptörvény XXV. cikk végrehajtására szolgál, mely szerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy egyedül vagy másokkal együtt, írásban kérelemmel, panasszal vagy javaslattal forduljon **bármely közhatalmat gyakorló szervhez**.

II.

Utasítás hatálya

- (1) A jelen Utasítást a Komthermál Kft. (továbbiakban: Kft.) ügyvezetője adja ki.
- (2) Az utasítás személyi hatálya a Kft.-vel foglalkoztatási, szerződéses, illetve egyéb polgári jogi jogviszonyban álló személyre terjed ki.
- (3) Az Utasítás, mivel a **Kft. nem minősül közhatalmat gyakorló szervnek**, így a 2023. évi XXV. törvény I. fejezetének hatálya nem terjed ki rá, a hozzá beérkező, 3. személytől származó megkereséseket ezen Utasítás alapján kezeli.

III.

Panaszok és közérdekű bejelentések

- (1) A II. (3) bekezdésben rögzítettek alapján a 2023. évi XXV. törvény I. fejezetének hatálya nem terjed ki a Kft. tevékenységére.
- (2) A Kft. a hozzá érkező esetleges ilyen típusú megkereséseket az Utasítás VI. pontja szerint kezeli.

IV.

Belső visszaélésbejelentési rendszer

- (1) A Kft. a Törvény **57. §-a alapján belső visszaélés-bejelentési rendszert nem működtet**, jelenleg ugyanis a 6. alcímnek a helyi önkormányzatra, helyi önkormányzat irányítása vagy felügyelete alatt álló költségvetési szervre, vagy a helyi önkormányzat tulajdonában vagy tulajdonosi joggyakorlása alatt álló szervezetre, gazdasági társaságra vonatkozó szabályait 2025. január 1-jétől kell alkalmazni.
- (2) A Kft. a hozzá érkező esetleges ilyen típusú megkereséseket az Utasítás VI. pontja szerint kezeli.

V.

Alapjogi Chartát érintő bejelentések

- (1) A Kft. azon Európai Unió által finanszírozott projektek esetében, ahol elvárás az **Alapjogi Charta** egyes nevesített alapjogainak érvényesítése, szintén a jelen utasítás szerint jár el.
- (3) A Kft. a hozzá érkező esetleges ilyen típusú megkereséseket az Utasítás VI. pontja szerinti kezeli.

VI.

Megkeresések kezelése

- (1) A Kft.-hez 3. személyektől érkező megkereséseket digitális úton a komthermal@komthermal.hu e-mail címre, postai úton a 2900 Komárom, Táncsics Mihály utca 34-36. postacímre, míg személyesen a 2900 Komárom, Táncsics Mihály utca 38. szám alatti, munkanapokon 9 és 15 óra között elérhető titkárságon lehet benyújtani. A szóban előadott megkeresés a benyújtó kérelmére a titkárságon írásba foglaltatható.
- (2) A megkeresések nyilvántartása egyedi nyilvántartási rendszerben történik, azaz minden megkeresés – az adatvédelmi szabályok betartása mellett – önálló aktát kap. A Társaság Panaszkezelési szabályzata részletesen rendelkezik a panaszkezelésről.
- (3) Az akták zárt iratszekrényben, papír alapú archiválás mellett kerülnek megőrzésre.
- (4) A nyilvánvalóan alaptalan, a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt megkeresés vizsgálata mellőzhető. A megkeresés vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a benyújtó a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő

beadványát, vagy a megkeresés szerinti tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy év már eltelt.

- (5) Az azonosíthatatlan személy által tett megkeresés vizsgálatát a Kft. mellőzi.
- (6) A megkereséshez kapcsolódó vizsgálatot az ügyvezető által kijelölt, a megkeresés jellegéhez igazodó szakértelemmel rendelkező munkavállaló végzi, melyről a Kft. törvényes képviselőjét írásban tájékoztatja.
- (7) A megkeresést annak beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül kell elintézni, ez a határidő a Kft. ügyvezetőjének döntésével egy esetben, legfeljebb 15 (tizenöt) nappal meghosszabbítható. A megkeresést benyújtó személy részére a választ a Kft. törvényes képviselője adja ki.
- (8) A megkeresőt a Kft. a vizsgálat lezárását követő 5 (öt) napon belül írásban tájékoztatja annak eredményéről.
- (9) A megkeresésről - amennyiben az részben vagy egészben közforrásból finanszírozott projektet érint - annak beérkezését követő 5 (öt) napon belül, míg a vizsgálat eredményéről annak a megkereső személy részére történt kézbesítésétől számított 5 (öt) napon belül kell tájékoztatni kell az eljáró közreműködő szervezetet vagy annak hiánya esetén a támogatót.
- (10) A vizsgálat eredményeként előállt megállapításoknak megfelelően a Kft. ügyvezetője a szükségesnek ítélt intézkedéseket a vizsgálat lezárulását követő további 30 (harminc) napon belül fogantatosítja.

VII.

Záró rendelkezések

- (1) A jelen Utasítás szövege a fejlécben jelzett napon lép hatályba.
- (2) Az Utasítást a szervezet munkavállalói számára a munkaügyi vezetőnél elérhetővé kell tenni, illetve 3. személyek részére a www.komthermal.hu oldalon hozzáférhetően közzé kell tenni.

Az utasítást kiadja:

Turi Bálint
ügyvezető