



Állampusztai Mezőgazdasági és Kereskedelmi KFT.

Jóváhagyom:

Gombos Róbert bv. ezredes
ügyvezető

Ügyvezetői utasítás
a panasz és közérdekű bejelentések kezelésének eljárásrendjéről

Állampusztai „*az elektronikus dátumbélyegző szerint*”

A szabályzat célja az Állampusztai Kft-hez beérkezett panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás szabályozása, összhangban a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (továbbiakban: Pktv.) előírásaival. A szabályzatban foglaltak kiterjednek az Állampusztai Kft valamennyi munkavállalójára, a Kft-hez bejelentéssel, panasszal fordulókra.

A panasz és közérdekű bejelentések kezeléssel kapcsolatos eljárás rendjéről az alábbi utasítást adom ki:

I. Általános rendelkezések

A Pktv. alapján:

1. 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.
2. 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.

Az Állampusztai Kft hatáskörét tekintve panasznak minősülnek azok a beadványok, amelyek az Állampusztai Kft eljárásai során a panaszos számára jog-, vagy érdeksérelmet okoznak, ha ezek elintézése nem tartozik rendészeti, igazgatási vagy bírósági eljárás alá.

Panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának módjai:

1. szóban, előzetes telefonos egyeztetést követően (Gombos Róbert bv. ezredes, ügyvezető; Kucsera Gábor őrnagy, mb. ügyvezető helyettes; tel.: 06-78/407-860);
A szóban tett panaszokat, bejelentéseket az azt fogadónak írásban rögzítenie kell.
2. írásban: postai vagy elektronikus úton (6327 Állampusztai 1. Harta 0148/25 hrsz.; aptakft@t-online.hu).

Panasz, közérdekű bejelentés kezelése:

1. Az azonosíthatatlan személy által, vagy a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztetten elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

2. A beérkező panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása illetékes vezető (intézkedésre jogosult) személyét a panasz, bejelentés tárgya határozza meg; akinek a feladatköréhez kapcsolódik a panaszos eset, bejelentés.
3. Az intézkedésre jogosult igényelheti a panasz, közérdekű bejelentés szóbeli, írásbeli (postai úton történő) előterjesztését.
4. Ha a panaszt vagy közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosulthoz tették, akkor azt haladéktalanul továbbítani kell az eljárása, panaszkezelésre illetékes vezetőhöz.
5. Ha a panasz, közérdekű bejelentés nem az ügyvezetőhöz érkezik, akkor arról a bejelentést fogadónak 1 munkanapon belül – írásban, RZS rendszeren keresztül - tájékoztatnia kell az ügyvezetőt.
6. A kivizsgálás eredményéről szóló tájékoztatást – Pktv. 2.§ (5) bekezdése alapján a helyben történő azonnali tájékoztatás esetét kivéve – írásban adunk. A tájékoztatást az ügyvezető, akadályoztatottsága esetén az ügyvezető helyettes jogosult aláírni.
7. A beérkező panaszokról az 1. számú melléklet szerinti nyilvántartás kell vezetni.

A bejelentő jogai:

1. A panaszost vagy közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy közérdekű bejelentés megtétele miatt – kivételt képez a Pktv. 3.§ (4) bekezdése szerinti eset (rosszhiszemű bejelentés; valótlan információ).
2. A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai – a Pktv. 3.§ (4) bekezdésben foglaltak kivételével –csak a panasz vagy közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
3. Szóban tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (továbbiakban: zárt adatkezelés).
4. Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
5. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetlenné tétele mellett engedélyezhető.

Betekintés a panasz, bejelentés irataiba:

1. A panasz, bejelentés iratanyagába csak a panaszt, bejelentést tevő, az ügyben eljárni illetékes vezető, ügyvezető helyettes, ügyvezető, a panasszal, bejelentéssel érintett személy tekinthet be, továbbá az arra jogosult Hatóság.

2. Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.
3. A panasszal, bejelentéssel érintett személy az iratanyag azon részébe tekinthet be, amely rá vonatkozóan tartalmaz adatot; a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett.
4. Arra jogosult Hatóság a teljes iratanyagba betekinhet, zárt adatkezelés esetén a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett.

II. Különös rendelkezések

Az Állampusztai Kft által gyártott, előállított termékek esetében a panaszokat az ügyvezető helyettes tartja nyilván, melyet papír alapon és az RZS rendszerben iktatottan is végre kell hajtani.

A panaszkezeléssel érintett területek: Vágóhíd, Tésztaüzem, élőállat- és gabonaértékesítés.

Az értékesítésben részt vevők kötelesek – iktatott módon – a beérkezett panaszt jelenteni az ügyvezető helyettes részére. Minden egyes panaszt egyedileg ki kell vizsgálni a panasszal érintett terület vezetőjének, a kivizsgálásról az ügyvezető helyettes részére jelentést kell felterjeszteni.

A panaszt benyújtó személyeket/szervezeteket minden esetben írásban kell tájékoztatni az eljárás megállapításairól.

III. Záró rendelkezések

Jelen Ügyvezetői utasítás a kiadásának napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen Ügyvezetői utasítás hatálybalépésével egyidejűleg a hatályát veszti az Állampusztai Kft. ügyvezető igazgatójának a 30538/333-7/2021.BV. számú panaszkezeléssel kapcsolatos intézkedése.

Mellékletek:

1. számú melléklet a beérkező panaszokról
2. számú melléklet: Ellenőrzési nyomvonal

NYILVÁNTARTÁS AZ ÁLLAMPUSZTAI KFT-HEZ ÉRKEZETT PANASZOKRÓL

| Panasz beérkezésének dátuma | Panasztevő | Panaszkezeléssel érintett terület | Panasz tárgya | Panaszkezelő személye | Ügyvezető helyettesnek jelentés dátuma | Panasz elbírálása pozitív/negatív | Panaszos tájékoztatásának dátuma |
|-----------------------------|------------|-----------------------------------|---------------|-----------------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| Ellenőrzési nyomvonal | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|---------------------|------------------|------------|-----------|--|
| Főfolyamat megnevezése: Panaszkezeléssel, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárásrend | | | | | | | | | | |
| sor-szám | Munkafolyamat megnevezése | Jogszabályok, normák | Kiinduló dokumentum | Végrehajtó | Keletkező dokumentum | Ellenőrzést végző | Kontroll leírása | Határidő | Jóváhagyó | Ellenőrzési pontok/kockázati tényezők |
| I. Panaszkezeléssel, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárásrend | | | | | | | | | | |
| 1. | Panasz, bejelentés beérkezése | Ügyvezetői utasítás a panasz és közérdekű bejelentés kezelésének eljárásrendjéről | beérkező panasz, bejelentés | panasz kivizsgálására illetékes vezető | szóbeli panasz esetén a panasz írásos rögzítése a panaszt fogadó által | ügyvezető | folyamatos | folyamatos | ügyvezető | "Elveszik" a benyújtott panasz, bejelentés; nem kerül a kivizsgálásra jogosult személyhez, nem indul el a panasz, bejelentés kivizsgálásának folyamata. A bejelentő adatait nem megfelelően kezelik. |
| 2. | Beérkező panaszok, bejelentése nyilvántartásba vétele | | beérkező panasz, bejelentés | ügyvezető helyettes | nyilvántartás | ügyvezető | eseti | eseti | ügyvezető | "Elveszik" a benyújtott panasz, bejelentés; nem kerül a kivizsgálásra jogosult személyhez, nem indul el a panasz, bejelentés kivizsgálásának folyamata. |
| 3. | Panasz, bejelentés kivizsgálása | | beérkező panasz, bejelentés | panasz kivizsgálására illetékes vezető | írásos jelentés | ügyvezető helyettes | eseti | eseti | ügyvezető | Nem történik meg a panasz, bejelentés kivizsgálása, kezelése. |
| 4. | Betekintés kérése az iratanyagba | | panasz, bejelentés iratanyaga; betekintés kérése | panasz kezelésére illetékes vezető | - | ügyvezető | eseti | eseti | ügyvezető | Csak az arra jogosult részére engedélyezhető iratbetekintés, zárt adatkezelés esetén a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett. |
| 5. | Panaszos értesítése | | írásos jelentés a panasz kivizsgálásáról | panaszszal érintett terület vezetője | levél | ügyvezető helyettes | eseti | eseti | ügyvezető | Nem történik meg a panaszos, bejelentő értesítése. A Kft megítélését hátrányosan érintheti. |

ZÁRADÉK

A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített
30538/211-16/2022.BV.