

Kuny Domokos Múzeum

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ELJÁRÁSRENDJE

Hatályos: 2022. 04. 01.



Dr. Schmidt Mayer Richárd
igazgató

I. **Általános rendelkezés, a szabályzat célja**

olyan belső szabályozás, eljárásrend elkészítése, amely előírja hogy a dolgozója hogyan járjon el, ha munkájával összefüggésben ügyféllel, panaszossal, érdekérvényesítővel kommunikációt folytat, kapcsolatot tart fenn. A szabályozás azért lényeges, mert ezáltal biztosítottak az intézmény csalásmentes, etikus működésének feltételei. A szervezet működése során felmerülő integritási kockázatok veszélyeztethetik a közpénzekkel való átlátható, elszámolható és felelős gazdálkodás megvalósulását. A Kuny Domokos Múzeum az integritás kockázatának mérséklése érdekében kialakít olyan belső eljárásrendet, melyben szabályozza a fenti előírásokat, követelményeket.

A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni. A szabályozás hozzájárul, hogy az intézmény a közfeladatait a legjobb minőségben, az érintettek igényeinek megfelelően lássa el.

1. A Kuny Domokos Múzeum továbbiakban (Múzeum) megyei hatókörű városi múzeumként fontos feladatának tartja, hogy partnerei, látogatói számára megfelelő szolgáltatást nyújtson.
2. A jelen szabályzat célja olyan eljárásrend kialakítása és szabályozása, mely hatékonyan és gyorsan, kielégítő módon, megoldást találva kezeli a látogatók által benyújtott panaszokat, közérdekű bejelentéseket és azok kivizsgálásának folyamatát.

A Múzeum számára a látogatói vélemények, bejelentések iránymutatóak lehetnek a kiállítóterek és a szolgáltatások folyamatos fejlesztésére.

Jelen szabályzat megismerhető a Múzeum hivatalos honlapján.

A fentiekre tekintettel a Múzeumnál – figyelembe véve **A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt (a továbbiakban: Panasztv.)** – a panaszok és közérdekű bejelentések az alábbiakban ismertetettek szerint kerülnek elintézésre.

A jelen szabályzat kizárólag a hivatalos bejelentések kezelését szabályozza. A szóban beérkező panaszok esetében a bejelentő nyilatkozik arról, hogy a bejelentését hivatalos

formában teszi-e meg. Amennyiben nem hivatalos bejelentésről van szó, a panaszos elérhetőségét nem adja meg, a bejelentés célja ez esetben annyi, hogy észrevételét jelezze a Múzeum felé.

II. Fogalmak

A Panasztv. fogalom-meghatározásában:

1. **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.

A Múzeum panaszként kezel minden olyan a Múzeum működésével, tevékenységével és szolgáltatásaival összefüggő észrevételt, kifogást, melyet a Múzeum látogatói a jelen szabályzatban foglalt módon eljuttatnak a Múzeumnak.

2. **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.

Nem tekintendő panasznak az a bejelentés, amely az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) szerint – hatósági eljárás megindítására vonatkozó – kérelemnek minősül.

III. Panasz – közérdekű bejelentés megtételének módja

1. Panasszal és a közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat a Múzeumhoz.

A Múzeumhoz érkező bejelentés (a fentebb meghatározott panasz és közérdekű bejelentés együtt) megtehető:

1.1 Szóban:

- Személyesen a Múzeum titkárságán (2890 Tata, Váralja u. 6.) H-CS 8.00 és 16. 00 óra között, Pénteken 8.00 és 14.00 között, vagy
- Telefonon a 34/487-888 telefonszámon, amelyet a Múzeum titkársága jogosult és köteles írásban rögzíteni amennyiben ezt a bejelentő kéri. Telefonos bejelentés esetében a bejelentőnek jeleznie kell a hivatalos panasztételi szándékot.

1.2 Írásban:

- A kiállítóhelyek pénztárában kihelyezett panaszbejelentő lapon (1. számú melléklet),

- Postai úton a 2890 Tata, Öregvár, Váralja utca 1-3. címre küldve, vagy
- elektronikus úton a titkarsag@kunymuzeum.hu címen.

IV. A bejelentés elintézése

1. A benyújtott bejelentést az igazgatóság 3 munkanapon belül nyilvántartásba veszi, a panaszbejelentő űrlapon (1. sz. melléklet).

A bejelentés elbírálását a Múzeum vezetői vagy az adott egység koordinátora végzi, egyeztetni.

A szóbeli bejelentést a titkárság köteles írásba foglalni és a bejelentő számára másodpéldányban átadni.

2. A benyújtott bejelentésekkel kapcsolatos **válaszadási határidő 15 munkanap**. A hivatalos válaszról a bejelentőt az űrlapon által megadott módon kell értesíteni.
3. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. Az eljárásra jogosult személy a bejelentőt meghallgathatja, ha azt a panasz, illetőleg bejelentés tartalma szükségessé teszi.
4. Emailben érkezett bejelentés esetén a múzeum igazgatója válaszolja meg az adott szervezeti egység vezetője, vagy annak helyettese, vagy a vezetőséggel egyeztetve emailben vagy a bejelentő által kért formában 5 munkanapon belül. Az emailben érkezett bejelentést és az arra adott választ a Múzeum titkársága iktatja.
5. **A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető**, ha az
 - a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg bejelentő által tett ismételt,
 - 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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Múzeum mellőzi.

6. A bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
 - a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

V. A bejelentő jogai

1. A bejelentőt – a Panasztv.-ben foglalt esetek kivételével – nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.

Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (a továbbiakban: zárt adatkezelés).

Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.

Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.

Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

2. Amennyiben a bejelentő elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az igazgatóhoz vagy annak helyetteséhez fordulhat.

A felülvizsgálatot a jelen szabályzat 2. számú melléklete szerinti űrlapon kell benyújtani. A felülvizsgálatról a Múzeum 10 munkanapon belül dönt, és a megadott módon értesíti döntéséről a bejelentőt. A felülvizsgálati bejelentésekre csak az igazgató vagy annak helyettesei jogosultak.

VI. A bejelentő és a bejelentett adatainak kezelése

1. A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési határidő végéig kezelhetők az ügyiratban.

A bejelentő személyes adatai eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra. (2. számú melléklet)

A bejelentett adatai nem hozhatók nyilvánosságra.

VII. Bejelentések nyilvántartása

1. A Múzeumba érkező bejelentésekről az igazgatóság nyilvántartást vezet (a továbbiakban: bejelentés-nyilvántartás).

A bejelentés-nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- dátum
- bejelentést vizsgáló szervezeti egység
- bejelentés fajtája
- bejelentés tárgyköre
- bejelentés kezelésének módja
- bejelentés témája röviden
- bejelentést vizsgáló ügyintéző neve
- bejelentés beérkezésének napja
- bejelentés iktatásának napja
- bejelentés beérkezésének napjától számított 30.nap
- eljárási határidő meghosszabbítása
- megállapítás/intézkedés/vizsgálat eredménye
- bejelentő tájékoztatásának ideje
- megjegyzés

VIII. A panaszhelyzet-kezelés alapelvei

A nem hivatalos panaszt fogadó dolgozó minden esetben köteles A panaszhelyzet-kezelés alapelvei szerint eljárni.

A panaszhelyzet-kezelés öt aranyszabálya:

1. megelőzés elve: Könnyebb elkerülni a panaszhelyzetet, mint jól megoldani. A minőségmenedzsmentben a „nulla hiba” elveként ismert. Hatékonyságát úgy tudjuk növelni, ha folyamatosan regisztráljuk és kutatjuk a tipikus panaszhelyzeteket.
2. észlelés elve: Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor a partner elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszkodik-e vagy sem. Próbáljuk megkönnyíteni a használók számára a panasz közlését. A visszafojtott és más fórumon elhangzó panasz negatív reklám a könyvtár számára.
3. felkészültség elve: rutinproblémákra alkalmazzunk standardokat:

- Köszönjük meg a panaszt!

- Magyarázzuk meg, miért tartjuk fontosnak a panasz megismerését!
- Kérjünk elnézést!
- Ígérjük meg, hogy azonnal lépéseket teszünk!
- Kérdezzünk!
- Azonnal javítsuk a hibát! Vonjuk be a panaszost a megoldás ellenőrzésébe!
- Ellenőrizzük az ügyfél megelégedettségi állapotát!
- Előzzük meg a hiba megismétlődését! Nehezen kezelhető partnerek esetében

hatékonyabbak lehetünk a következő szempontok betartásával:

- Érzelmi síkról váltsunk át tárgyyszerű megközelítésre!
- Helyezkedjünk a panaszos pozíciójába!
- Alkalmazzuk a megfelelő hangnemet a megfelelő időzítésben!
- Helyezzünk hangsúlyt a személyes megközelítésre!

4. kompetencia elve: A panaszkezelésben az érintett területen legtöbb ismerettel rendelkező munkatársaknak kell részt venniük.

5. kompenzáció elve: A kompenzáció a kellemetlenséget okozó intézmény önként adott „ajándéka” (nem anyagi értelemben vett!). Nem jár, csak adható. Amennyiben a múzeum hibázott, ajánljuk fel a panaszosnak. Ez lehet valamilyen kedvezmény, ebben az esetben a múzeumigazgató beleegyezése szükséges. Minden panaszkezelést követően törekedjünk a jó kapcsolat megőrzésére, így kompenzáció lehet a látogató számára egy dolgozó részéről érkező kedves gesztus, odafigyelés is

**KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS, KÖZÉRDEKŰ PANASZ
BEJELENTŐ LAPJA¹**

A bejelentő	
neve:	
lakcíme:	
elérhetősége (tel., mob., fax.)	
e-mail címe:	

Mikor szerzett tudomást a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról):

A panasz /közérdekű bejelentés rövid leírása:

Az adataim továbbításához hozzájárulok / nem járulok hozzá.²

bejelentő aláírása

¹ Kérjük az Adatlap kitöltése során adja meg az alábbi adatokat:

- a) a bejelentéssel érintett személy, vagy látogatóhely, bemutatóhely, stb. megjelölése
- b) a bejelentés tárgya, a probléma részletes leírása, egyéb a bejelentés szempontjából lényeges körülmények
- c) nyilatkozat arról, hogy mióta áll fenn a bejelentett probléma, mióta van a bejelentőnek tudomása a bejelentésben foglalt tevékenységről, mulasztásról, állapotról, stb.
- d) a panaszos, bejelentő személyes adatai
- e) nyilatkozat, hogy. hozzájárul-e az adatai nyilvánosságra hozatalához a bejelentés alapján esetlegesen lefolytatandó eljárás során.

Közérdekű bejelentés esetén: amennyiben nem, vagy hiányosan adja meg a nevére és állandó lakóhelyének címére vonatkozó adatait, úgy közérdekű bejelentését azonosíthatatlan személy által tett bejelentésként kezeljük, amelynek kivizsgálása a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013.évi CLXV. törvény 2. § (6) bekezdése alapján mellőzhető.

Panasz beadvány esetén: minden esetben adja meg nevét, állandó lakóhelyének címét, miután a panasz egyéni érdeksérelem megszüntetésére irányul, ezért csak személyre szabott módon vizsgálható ki.

²A panaszhoz (bejelentéshez) csatolt

dokumentumok:

Dátum:

bejelentést felvevő aláírása

Iktatási szám:.....

**ADATLAP
a közérdekű bejelentésekről és panaszokról**

A bejelentő neve:

Lakcíme:

Elérhetősége (tel., mob., e-mail) :

Bejelentést felvevő: Tájékoztatom, hogy nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulás a nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv egy személy részére átadhatóak. (az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXXIX. Törvény 143. §)

Bejelentő: A tájékoztatást tudomásul vettem.

Az adataim továbbításához hozzájárulok / nem járulok hozzá.

bejelentő aláírása
Mikor szerzett tudomást a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról)?

A panasz/közérdekű bejelentés rövid leírása:

Közérdekű bejelentés esetén a bejelentő javaslata

2013. évi CLXV. törvény
*a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről**

Az Országgyűlés, elkötelezetten az állami szervek működésébe vetett közbizalom növelése iránt, elismerve a panasz és a közérdekű bejelentés jelentőségét az állam működésének jobbá tételében, tekintettel Magyarország korrupció elleni fellépéssel összefüggésben vállalt nemzetközi kötelezettségeire és a nemzetközi szervezetek által megfogalmazott ajánlásokra, elismerve a közösségi érdekek érvényesülése érdekében a közérdekű bejelentők által vállalt erőfeszítéseket, valamint biztosítva a közérdekű bejelentők minél teljesebb védelme érdekében szükséges intézkedéseket, a következő törvényt alkotja:

1. A panasz és a közérdekű bejelentés

1. § (1) Az állami szervek és a helyi önkormányzati szervek a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket e törvény szerint kötelesek elintézni.

(2) 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.

(3) 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.

(4) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

(5) Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

2. § (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

(2)* Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

(3) Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(4)* Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésékor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

(5) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

(6)-(7)*

2/A. §* (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül 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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától az eljárásra jogosult szerv eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

3. § (1) A panasz vagy a közérdekű 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.

(2) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - a (4) bekezdésben foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

(3) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - a (4) bekezdésben foglaltak kivételével - csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

(3a)* Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

(4) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő 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.

2. A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere

4. § (1) A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

(2) Az elektronikus rendszerben kezelt személyes adatokat kizárólag a közérdekű bejelentés kivizsgálása, valamint a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás céljából lehet kezelni.

(3) Az elektronikus rendszerben kezelt személyes adatok továbbítására - ha ez az alcím eltérően nem rendelkezik - a 3. § (3) és (4) bekezdését kell alkalmazni.

(4) Az elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentő azonosításához a nevét és lakcímét kell tárolni.

5. § (1)* Az elektronikus rendszer a beérkezett közérdekű bejelentést - ha a közérdekű bejelentő a 4. § (4) bekezdése szerinti adatait rendelkezésre bocsátja - automatikusan egyedi azonosító számmal látja el.

(2) Az elektronikus rendszeren keresztül benyújtott közérdekű bejelentés rövid, személyes és egyedi intézményi adatok nélküli tartalmi kivonatát és elintézésének állását az egyedi azonosító szám alapján az alapvető jogok biztosa az interneten mindenki számára hozzáférhetővé teszi. Az ügy lezárását követően a közérdekű bejelentésben érintett és - ha az nem ugyanaz - az eljárásra jogosult szerv elnevezését is hozzáférhetővé kell tenni.

(3) Az elektronikus rendszert úgy kell kialakítani, hogy az egyedi azonosító szám és a közérdekű bejelentő által megadott jelszó alapján a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás biztosítható legyen.

(4) Az elektronikus rendszert úgy kell kialakítani, hogy a közérdekű bejelentő számára biztosítsa a közérdekű bejelentés teljes tartalmának nyomtathatóságát és elektronikus formában történő rögzítését.

6. § (1) A közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján az alapvető jogok biztosánál tett közérdekű bejelentése során kérheti, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyen hozzáférhető.

(2) Az (1) bekezdés szerinti esetben az alapvető jogok biztosa a közérdekű bejelentést kivonatolja annak érdekében, hogy az a közérdekű bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot ne tartalmazzon.

7. § Az elektronikus rendszerbe érkező közérdekű bejelentést - a 6. § (1) bekezdése szerinti esetben annak kivonatát - továbbítani kell az eljárásra jogosult szerv számára.

8. § Az eljárásra jogosult szerv az 1. alcímben meghatározottak szerint köteles a közérdekű bejelentést intézni azzal az eltéréssel, hogy

a)* az eljárásra jogosult szerv az intézkedéseiről szóló tájékoztatást - ennek keretében a közérdekű bejelentés vizsgálatának a 2/A. § alapján történő mellőzéséről szóló tájékoztatást is - az elektronikus rendszerben rögzíti,

b) a 6. § (1) bekezdése szerinti esetben

ba) a közérdekű bejelentő meghallgatására és szóbeli tájékoztatására nem kerülhet sor,

bb) a közérdekű bejelentés vizsgálatát nem lehet mellőzni azért, mert a közérdekű bejelentő az eljárásra jogosult szerv számára nem azonosítható,

bc) a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás kizárólag az elektronikus rendszer útján történhet,

bd) az eljárásra jogosult szerv az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül kapcsolatba léphet a közérdekű bejelentővel, és kezdeményezheti a közérdekű bejelentő személyazonosságának felfedése nélküli kapcsolattartást a közérdekű bejelentővel.

9. §* Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

10. § Az elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentéssel, az az alapján folytatott vizsgálattal és a megtett intézkedésekkel kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

3. A közérdekű bejelentők védelme

11. § Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor - a 3. § (4) bekezdésében foglalt intézkedések kivételével - jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

12. § (1) Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül - a 3. § (4) bekezdése szerinti eset kivételével - az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt - a 3. § (4) bekezdése szerinti eset kivételével - fenyegető hátrányok.

(2) A természetes személy közérdekű bejelentő, ha veszélyeztetettsége valószínűsíthető, jogszabályban meghatározott bejelentővédelmi támogatásokra jogosult.

(3) Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

4. A munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer

13. § A munkáltató, valamint annak gazdasági társasági formában működő tulajdonosa (a továbbiakban együtt: foglalkoztatói szervezet) a munkáltató munkavállalóira a munkatörvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésében meghatározott feltételekkel a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapíthat meg, amelyet a munkáltató a kapcsolódó eljárás leírásával együtt bárki számára elérhető módon köteles nyilvánosságra hozni.

14. §^{*} (1) A foglalkoztatói szervezet - jogszerű és prudens működése érdekében - a jogszabályok, valamint a 13. § szerinti magatartási szabályok megsértésére bejelentésére visszaélés-bejelentési rendszert (a továbbiakban: bejelentési rendszer) hozhat létre, amelynek keretei között a munkáltató munkavállalói, valamint a foglalkoztatói szervezettel szerződéses viszonyban álló, vagy olyan személyek tehetnek bejelentést, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez méltányolható jogos érdekük fűződik (a továbbiakban: bejelentő).

(2) A bejelentési rendszer működésére, valamint a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozóan a foglalkoztatói szervezet honlapján magyar nyelvű, részletes tájékoztatást tesz közzé.

(3) A foglalkoztatói szervezet a bejelentési rendszer keretei között

a) a bejelentőnek és

b) annak a személynek,

ba) akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy

bb) aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet [a továbbiakban a *ba*) és *bb*) alpont együtt: a bejelentésben érintett személy]

a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait - ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is - kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti és a bejelentővédelmi ügyvéd, illetve a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja.

(4) A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell a (3) bekezdés hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

(5) A bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére a 3. § (3) bekezdésében és - a bejelentőre vonatkozó adatok tekintetében - a 3. § (4) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.

(6) A bejelentés megtételekor a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak. Jogi személy bejelentő a bejelentés megtételekor köteles megadni székhelyét és a bejelentést benyújtó törvényes képviselőjének nevét. A bejelentő figyelmét fel kell hívni 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.

15. § (1)^{*} A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok más államba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a bejelentésre vonatkozó, e törvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén kerülhet sor.

(2)^{*} A bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a nem névtelen bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat - a

bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével - nem oszthatják meg a foglalkoztatói szervezet egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

(3)* 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. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a 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 megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

16. § (1)* A bejelentést a foglalkoztatói szervezet az általa meghatározott eljárásrendben kivizsgálja és a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről tájékoztatja.

(1a)* A bejelentések fogadásával vagy kivizsgálásával szerződés keretében bejelentővédelmi ügyvéd, a bejelentések kivizsgálásában való közreműködéssel bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható.

(1b)* A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

a) a bejelentő a bejelentést személyazonosságának felfedése nélkül tette meg,

b) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,

c) a bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tette meg a bejelentő,

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

(2)* A bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kell kivizsgálni, amely határidőtől - név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével - csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg.

(3) Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

(4) Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a foglalkoztatói szervezet által meghatározott magatartási szabályokat, a munkáltató a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

(5) 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.

(6)* Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor - ideértve a bejelentővel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is - a bejelentésre vonatkozó adatokat a bejelentési rendszer keretei között legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.

5. A bejelentővédelmi ügyvéd

17. § (1)* Az állami és helyi önkormányzati szervnek nem minősülő jogi személy (a továbbiakban: megbízó) a tevékenységével összefüggő bejelentések fogadásával és kezelésével kapcsolatos feladatok ellátására ügyvéddel megbízási szerződést köthet bejelentővédelmi ügyvédi tevékenység folytatására. A bejelentővédelmi ügyvéd tevékenysége szempontjából minden olyan jelzés bejelentésnek tekintendő, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a megbízó jogi vagy jogszabályba nem ütköző üzleti érdekét, vagy a megbízó tevékenységével kapcsolatos jogszabálysértés, a közbiztonság, a közegészség vagy a környezet veszélyeztetésének megszüntetését szolgálja.

(2) Az (1) bekezdés szerinti megbízási szerződés nem köthető olyan jogi személlyel, amellyel a bejelentővédelmi ügyvéd más megbízási jogviszonyban, munkaviszonyban, munkavégzési kötelezettséggel járó más jogviszonyban áll, vagy amellyel a megbízási szerződés megkötését megelőző öt évben ilyen

jogviszonyban állt. Ha a bejelentés a megbízó vezető tisztségviselőjének cselekményével vagy mulasztásával függ össze, a bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentő felügyelőbizottságát, könyvvizsgálóját, a megbízó legfőbb döntéshozó szervét vagy a tulajdonosi jogok gyakorlóját köteles a bejelentésről haladéktalanul értesíteni.

(3) A bejelentővédelmi ügyvéd e tevékenységével összefüggésben javadalmazást vagy más előnyt a megbízó kivételével másától nem kérhet és nem fogadhat el.

(4)* A bejelentővédelmi ügyvédi megbízás létrejöttét a bejelentővédelmi ügyvédnek tizenöt napon belül írásban be kell jelentenie a területi ügyvédi kamarának. A bejelentővédelmi ügyvéd nevét, címét, telefonszámát, elektronikus levélcímét, valamint honlapjának elérhetőségét a területi ügyvédi kamara honlapján közzé kell tenni.

18. § (1) A 17. § (1) bekezdése szerinti megbízási szerződés alapján a bejelentővédelmi ügyvéd:

a)* fogadja a megbízó tevékenységével összefüggő bejelentéseket,

b) jogi tanácsadást nyújt a bejelentőnek a bejelentés megtételével kapcsolatban,

c) kapcsolatot tart a bejelentővel, tőle a bejelentés kivizsgálása érdekében szükség esetén tájékoztatást, felvilágosítást kérhet,

d) a megbízó rendelkezése szerint közreműködhet a bejelentés alapján indult vizsgálat lefolytatásában,

e)* kérésére írásban tájékoztatja a bejelentőt a bejelentéssel kapcsolatos eseményekről, különösen a bejelentés alapján indult vizsgálat eredményéről, a megbízó által megtett intézkedéséről vagy a vizsgálat lefolytatásának elutasításáról.

(2)* A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentést a megbízóhoz továbbítja, de a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatok tekintetében titoktartásra köteles, ezért a bejelentésnek a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot nem tartalmazó kivonatát küldi meg a megbízónak, kivéve ha titoktartási kötelezettsége alól a bejelentő előzetesen, írásban felmentést adott.

(3) A bejelentővédelmi ügyvéd az ilyen minőségében kapott bejelentéseket és az okiratanyagát köteles más tevékenységétől elkülönítve kezelni és nyilvántartani.

(4) A bejelentővédelmi ügyvéd megbízása csak indokolással mondható fel. A bejelentővédelmi ügyvéd törvényes eljárása nem alapozhatja meg a megbízó általi felmondást vagy a bejelentővédelmi ügyvédet megillető megbízási díj teljesítésének megbízó általi megtagadását.

6. Záró rendelkezések

19. § Felhatalmazást kap az igazságügyért felelős miniszter, hogy a veszélyeztetett közérdekű bejelentő számára nyújtható támogatásokat, és azok folyósításának szabályait rendeletben állapítsa meg.

20. § Ez a törvény 2014. január 1-jén lép hatályba.

21-22. §*

23. §*

24. §*

25. § A kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés elleni egyezmény fakultatív jegyzőkönyvének kihirdetéséről szóló 2011. évi CXLI. törvény 10. §-ában az Ajbt. 40. § (2) bekezdés a) pontját megállapító rendelkezés az „illetve a 2. § (6) bekezdésében meghatározottak szerinti” szövegrész helyett az „a 2. § (6) bekezdésében meghatározottak szerinti, valamint a közérdekű bejelentések vizsgálatával kapcsolatos” szöveggel lép hatályba.