

***Melicom Hungary Kft.
Belső panaszkezelési szabályzat***

Hatályba lépés dátuma: 2023.12.01.

1. Általános rész:

1.1 Tárgyi Hatálya:

Kiterjed a Melicom Hungary Kft. szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) beérkezett valamennyi Panaszt tartalmazó megkeresésre, amely a Melicom Hungary Kft. üzletszerű tevékenységének végzésével összefüggésben merül fel.

1.2 Alanyi hatálya

Kiterjed a Melicom Hungary Kft. Panaszkezelési eljárással érintett szervezeti egységeire és munkavállalóira, valamint a jelen szabályzat alapján meghatározott Panasztevőre és Panaszra.

1.3 Hivatkozások

Törvényi hivatkozások:

„2023. évi XXV. törvény,

1. § (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.

18. § (1) Az a foglalkoztató, amely legalább 50 személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat, belső visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre.

19. § (1) A belső visszaélés-bejelentési rendszert – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – a foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt, pártatlan személy vagy szervezeti egység működtetheti.

(2) A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével szerződés keretében bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható. Külső szervezet megbízása

esetén a külső szervezetre a bejelentővédelmi ügyvédre irányadó összeférhetlenségi szabályokat, valamint az (1) bekezdés szerinti pártatlansági szabályokat alkalmazni kell.

20. § (1) A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

(2) A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

a) a foglalkoztató által foglalkoztatott,

b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és

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

(3) A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

a) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,

b) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,

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

d) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,

e) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és

f) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

21. § (1) A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. A szóbeli bejelentést telefonon vagy más hangüzenetküldő rendszer útján, vagy személyesen lehet megtenni.

(2) Ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében a bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonalat vagy egyéb rögzített hangüzenetküldő rendszert használnak, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője 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.

(3) Ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében nem használnak a (2) bekezdés szerinti rögzített rendszereket, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

(4) Ha a bejelentő személyesen teszi meg a bejelentését, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője 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.

(5) A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

(6) Szóbeli bejelentés esetén 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.

41. § (1) Minden, a bejelentő számára hátrányos intézkedés,

a) amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és

b) amelyet a 20. §-ban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg,

jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Anonimitás és bejelentők védelme

Társaságunk minden bejelentőt anonim módon kezel, személyes adatait és kilétét harmadik fél számára nem adja ki. A bejelentő érdekeit minden esetben kiemelten védjük, biztosítjuk, hogy a panasz/bejelentés megtétele miatt semmiféle hátrányos megkülönböztetés vagy retorzió ne érje.

A panasz kivizsgálása során a lehető legnagyobb titoktartással járunk el, és kizárólag az ügy tisztázásához feltétlenül szükséges információkat használjuk fel.

A panaszelbíráló pártatlanul, racionálisan és a jogszabályoknak megfelelően jár el, döntéseit minden esetben objektív tényekre alapozza, a bejelentő és az érintettek érdekeinek figyelembevételével.

A bejelentést tevő adatait a 2011. évi CXII. törvény-nek megfelelően kezeljük.

2. A panaszok előterjesztése, kezelésének módja és határideje:

2.1 Panaszok előterjesztésének módjai:

A panasztétel tehető:

- elektronikus úton írásban:
 - panasz.melicom@gmail.com-ra küldött emaillel.
- postai úton
 - Németh Marianna Sarolta részére 2360 Gyál, Széchenyi u. 75. címre küldött levél.
- Telefonon:
 - +36(29)200-300 telefonszámon a 2-es melléken, H-P 8:00-16:00 között
- Személyesen
 - Németh Marianna Saroltánál a központi irodában, amelynek címe 2360 Gyál, Széchenyi u. 75.

2.2 Panaszok kezelése, kivizsgálása

Panaszkezelő neve: Németh Marianna Sarolta

Beosztása: Humán adminisztrátor

Telefonszáma: +36(29)200-300

2.2 Panasz kivizsgálásának határideje

A panasz beérkezését követően 15 napon belül kivizsgálásra kerül a panasz.

2.4 Szóbeli panaszok kezelése

A beérkező szóbeli panaszról -mint telefonon, mint személyesen történt panaszbejelentés esetén is- panaszbejelentő űrlap készül (lásd. 1.sz. melléklet)

1.sz. melléklet
Panaszbejelentő lap

Név:
Panasz rövid leírása:
Panaszt rögzítette:
Intézkedések leírása
Panasztevő tájékoztatása megtörtént(dátum, elvégzett személy)
Dátum
Aláírás