

**Panaszok,  
közérdekű bejelentések kezelésének, valamint  
a belső visszaélés-bejelentő rendszer működtetésének  
Szabályzata**

**C 2023**

Alkalmazását elrendelem:



Matavovszky Dániel  
vezérigazgató

Nyíregyháza, 2023.09.04.

SÓSTÓ-GYÓGYFÜRDŐK  
Szolgáltató és Fejlesztő ZRT.  
4431 Nyíregyháza-Sóstófürdő, Szódaház u. 18.  
Adószám: 11256779-2-15

-4-

## Tartalomjegyzék

<b>1.0 A SZABÁLYZAT CÉLJA</b> .....	3
<b>2.0 HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA</b> .....	3
2.1 Az utasítás karbantartásáért felelős .....	3
2.2 Az utasítás hatálya .....	3
2.3 Hatálybalépés .....	3
<b>3.0 HIVATKOZÁSOK, MEGSZÜNTETÉSEK</b> .....	4
<b>4.0 FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA</b> .....	5
<b>5.0 PANASZOK, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE</b> .....	7
5.1. Bevezetés.....	7
5.2. A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása .....	7
5.2.1. A bejelentés formája .....	7
5.2.2. A bejelentő védelme.....	8
5.2.3. A bejelentés besorolása, elbírálás indítása .....	8
5.3. Vizsgálat mellőzése .....	10
5.4. Panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálása, intézkedések megtétele.....	11
5.4.1 Kivizsgálás .....	11
5.4.2. Vizsgálat utáni intézkedések .....	12
<b>6.0 Belső visszaélés-bejelentési rendszer</b> .....	14
6.1. Jogszerű bejelentés.....	15
6.2. Vizsgálat mellőzése .....	16
6.3. Visszaélés-bejelentés kivizsgálása .....	16
6.4. Bejelentő védelem.....	17
6.5. Jogi segítségnyújtás a bejelentőnek.....	19
<b>7.0 Jogorvoslati lehetőségek</b> .....	19
<b>8.0 Adatvédelem</b> .....	20
<b>9.0 Átmeneti és vegyes rendelkezések</b> .....	20
<b>10.0 Mellékletek</b> .....	20

## 1.0 A SZABÁLYZAT CÉLJA

A **SÓSTÓ-GYÓGYFÜRDŐK ZRT.** (továbbiakban **Társaság**) jelen **SZABÁLYZATÁNAK** (továbbiakban **SZABÁLYZAT**) kidolgozásának és alkalmazásának **célja**, a Társaság tevékenységével kapcsolatos **panaszok** és **közérdekű bejelentések**, valamint a **belső visszaélés-bejelentés** befogadására, kivizsgálására vonatkozó szabályok egyértelmű meghatározása, hogy a kivizsgálás eredménye, és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak, megalapozottak és eredményesek legyenek. Kiemelt cél ezen túl a Társaság korrupció ellenes fellépésének hatékony biztosítása és az ilyen irányú bejelentések bejelentői védelmének minél teljesebb biztosítása.

## 2.0 HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

### 2.1 Az utasítás karbantartásáért felelős

Jelen rendelkezés kidolgozásáért és karbantartásáért a **megfelelési tanácsadó**, mint az integritásért felelős személy.

### 2.2 Az utasítás hatálya

**Társasági hatály:** a rendelkezés hatálya a Sóstó-Gyógyfürdők Zrt.-re terjed ki.

**Személyi hatály:** a Társaság tevékenységét érintő közérdekű bejelentések és panaszok befogadásával, kivizsgálásával, azok eredménye alapján hozott intézkedések megvalósításával kapcsolatos tevékenységekben résztvevő munkatársakra, és a szabályzatban meghatározott, korlátozott mértékben a közérdekű bejelentést, panaszt benyújtókra.

A szabályzat **tárgyi hatálya** kiterjed a Társasághoz a tevékenységét érintő külső ügyfelektől, vendégektől, partnerektől érkező, illetve a Társaság munkatársai által benyújtott közérdekű bejelentésekre, panaszokra.

A szabályzat **tárgyi hatálya nem vonatkozik** a Társaság azon döntéseire, intézkedéseire sem, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági eljárás - során vizsgálhatóak felül.

### 2.3 Hatálybalépés

**Időbeli hatály:** E szabályzat előírásait 2023. szeptember 06-tól kell alkalmazni, és visszavonásig hatályos.

## 3.0 HIVATKOZÁSOK, MEGSZÜNTETÉSEK

### **Hivatkozások**

A szabályzat az

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

előírásainak, illetve ajánlásainak figyelembevételével készült.

A belső szabályzatok:

- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

### **Megszüntetések**

Jelen szabályzat hatálybalépésével a korábbi azonos tárgyú utasítások, szabályzatok hatályukat veszítik.

## 4.0 FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

**Társaság:** a Sóstó-Gyógyfürdők Zrt.

**Panasz:** 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.

**Közérdekű bejelentés:** 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.

**Etikai vétség:** az alkalmazottak hivatásetikai alapelveket vagy hivatásetikai részletszabályokat megszegő azon cselekménye, amely a Társaság etikai szabályaival, a Kódex rendelkezéseivel ellentétes.

**Szabálytalanság, vagy integritást sértő esemény:** olyan szándékos vagy gondatlan tevékenység, illetve mulasztás, amely valamely írott vagy íratlan szabályt (törvény, rendelet, belső rendelkezés, belső szabályzat stb.) sért, illetve, amely az államháztartás működési rendjét, a költségvetést, ill. vagyongazdálkodást, a szabályszerű feladatellátást sérti vagy veszélyezteti.

**Fegyelmi vétség:** A fegyelmi vétség a foglalkoztatási jogviszonyból eredő kötelezettség vétkes megszegése.

**Visszaélés:** olyan tett vagy mulasztás, amely a Társaság etikai szabályait vagy a hatályos jogszabályokat, szabályzatokat, utasításokat megsértik.

**Foglalkoztatásra irányuló jogviszony:** minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

**Foglalkoztató:** aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

**Foglalkoztatott:** az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

**SZOLGI:** A Társaság integrált SZOLGI ügyviteli és vállalatirányítási informatikai rendszere, mint a kontrolling rendszer része, belértve az egyes programozott ügyviteli folyamatok számítógépes vezérlését, nyomonkövetését végző WORKFLOW rendszert is.

**Szabályzat:** jelen Szabályzat

## 5.0 PANASZOK, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE

### 5.1. Bevezetés

A szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a Társaság bármelyik egységéhez benyújtott, illetve az illetékeségből áttett, az adott **egység tevékenységével és munkatársaival** kapcsolatos **panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.**

A Társaságnál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására az egységvezetők vagy a Társaság vezetője által kijelölt munkatársak jogosultak, de a kivizsgálás alapján hozott **döntéshozatal felelőse a vezérigazgató.**

### 5.2. A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása

#### 5.2.1. A bejelentés formája

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Társasághoz.

A **panasz bejelentés** megtehető szóban, írásban, elektronikusan, a Társaság székhelyén, amelyet az érintett egység jogosult és köteles írásban rögzíteni. **Amennyiben kérdéses a tárgykör, vagy hatáskör** (etikai vétség, fegyelmi vétség, integritást sértő esemény, visszaélés- belső bejelentés alapján, bűncselekmény...), úgy **azt továbbítani kell a vezető által megbízott munkatárshoz (megfelelési tanácsadó) az elbírálás, illetve annak elindítása és jóváhagyása érdekében.**

#### Szóbeli panasz tehető panasz esetén

- telefonon:

a (06 42) 500-106-os telefonszámon. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden munkanapján, 8 órától 16 óráig folyamatosan fogadja.

- személyesen:

A Társaság központjában, az egyes egységek pénztáraiban, recepcióján, az egységenként meghatározott nyitvatartási (munka) időben.

#### Írásbeli panasz tehető panasz esetén

A Társasághoz írásbeli panasz a következő módokon érkezhetsz:

- postai úton (4431 Nyíregyháza-Sóstófürdő, Szódaház u. 18.);
- telefaxon (06 42) 500-107;
- elektronikus levélben [panasz@sostort.hu](mailto:panasz@sostort.hu),
- egyéb módon, a szolgáltatást vagy vendéglátást nyújtó egységek pénztárainál, illetve recepción elhelyezett Vásárlók könyvébe tett beírással. A **vásárlók könyvébe** tett panasz vagy közérdekű bejelentés egy másolati példányát a bejelentő számára át kell adni, valamint a megmaradt valamennyi példányt a titkárságra vagy a megfelelési tanácsadónak el kell eljuttani a személyes adatok védelmének érdekében.

A hitelesített, folyamatosan számozott oldalú **vásárlók könyvét jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni**, úgy, hogy a vendég a dolgozók közreműködése nélkül is hozzá tudjon jutni a vásárlók könyvéhez. **A bejelentőt** a bejegyzést megtörténtekor szükséges **tájékoztatni az adatkezelésről**, melyről bővebb információt a vásárlók könyvéhez csatolt adatkezelési tájékoztatóból kaphat, amely a Társaság honlapján is megtekinthető.

A [panasz@sostort.hu](mailto:panasz@sostort.hu) e-mail címet kizárólagos jelleggel a megfelelési tanácsadó és a titkárság kezeli, melyhez a vezérigazgató is rendelkezik hozzáféréssel.

A panasztétel könnyítése érdekében a Társaság honlapján közzéteszi letölthető formában a 2. sz. melléklet szerinti „Panaszbejelentő Lap”-ot, valamint a bejelentő védelemmel kapcsolatos adatkezelési tájékoztatót.

Az e-mail-ben bármely más e-mail címre érkezett panaszt azonnal továbbítani kell a [panasz@sostort.hu](mailto:panasz@sostort.hu), vagy a **megfelelési tanácsadó** e-mail címére az ügyintézés megindítása végett. A panasz továbbítását és ezen panaszos levél átvételének igazolását követően a panaszt továbbítónak a továbbított email-t törölnie kell a személyes adatok védelmének érdekében.

A személyesen tett panaszt vagy közérdekű bejelentést a szabályzatban megadott tartalommal kettő példányban írásba kell foglalni, és az egyik példányt a bejelentő számára át kell adni.

### 5.2.2. A bejelentő védelme

A **bejelentők védelme** kiemelten **fontos** a Társaság számára, ezért a **Társaság biztosítja**, hogy a **bejelentőt semmilyen retorzió, hátrányos megkülönböztetés** vagy másfajta tisztességtelen bánásmód **nem érheti**. A bejelentőt akkor sem érheti hátrány, ha az általa jóhiszeműen tett bejelentés a vizsgálat során megalapozatlannak bizonyul.

A bejelentő és a bejelentésben érintett személyek személyazonosságát, így személyes adatait a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak, belső szabályozásoknak megfelelően a vizsgálat valamennyi szakaszában **bizalmasan kell – a bejelentő adatkezelésre vonatkozó felhatalmazásának megfelelően - kezelni**.

### 5.2.3. A bejelentés besorolása, elbírálás indítása

A panasz, illetve közérdekű **bejelentés típusának elbírálására, kategóriába sorolására a megfelelési tanácsadó jogosult**. Kétség esetén a vezérigazgató jogosult a bejelentés minősítésére, vagy annak érintettsége esetén a FEB döntését kell kérni.



A **szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni** (személyesen vagy telefonon), és szükség szerint **orvosolni kell**. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról** és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul **köteles jegyzőkönyvet felvenni**, és annak **másolati példányát**:

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a **bejelentőnek átadni**,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a vendégnek az érdemi válasszal egyidejűleg **megküldeni**.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt **szóbeli panaszról kötelező jegyzőkönyvet felvenni és azt** a megfelelési tanácsadóhoz továbbítani.

Társaság minden bejelentést köteles **egyedi azonosítószámmal ellátni**, a **SZOLGI Szervező és Dokumentumkezelő moduljába beiktatni a**

- **Bejelentések (BJ9...)** dokumentum csoportba.

Amennyiben a bejelentő **teljes titkosítást/védelmet kér** a Társaság SZOLGI Szervező és Dokumentumkezelő moduljában **Védett Bejelentő** partner néven **kerül a bejelentés rögzítésre egyedi azonosítószámmal ellátva**, személyes adatait pedig a **megfelelési tanácsadó őrzi** a megőrzési idő lejártáig, **zárt iratszekrényben**.

A panaszról felvett **jegyzőkönyvnek tartalmaznia** kell az alábbiakat:

- a) a panaszos **neve, lakcíme**,
- b) a panasz előterjesztésének **helye, ideje, módja**,
- c) a panaszos **panaszának részletes leírása**, a vendég által hivatkozott, bemutatott **iratok**, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a panaszos személyes adatai visszavonásig történő nyilvántartásához való kifejezett hozzájárulását, vagy tiltását
- e) a Társaság nyilatkozata a bejelentő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a vendég **aláírása**,
- g) a **jegyzőkönyv** felvételének **helye, ideje**,
- h) SZOLGI iktatószámot

**Az iktatás és bejelentések kezelése a megfelelési tanácsadó és a titkárság feladata.**

Iktatás után a titkárság a bejelentést elektronikus úton **továbbítja** az eljáró szervezet vezetőjének elbírálásra és **ügyintézésre a szükséges adatkezelési előírásoknak megfelelően**, a **személyes adatok láthatóságának törlésével a bejelentő személyes adatai nélkül**.

**Ha** a panasz vagy a közérdekű bejelentés **elbírálására** a Társaságon belül **más egység jogosult vagy felmerül, hogy más eljárás szükséges (etikai, fegyelmi, integritást sértő...)**, a bejelentést a beérkezésétől számított **nyolc napon belül** az

**intézkedésre/megválaszolásra jogosulthoz kell továbbítani a szükséges adatkezelési előírásoknak megfelelően.**

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított **harminc napon belül kell elbírálni és érdemben megválaszolni.**

**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.** A panasz vagy közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben **sem haladhatja meg a hat hónapot.**

Az egységvezető, vagy az általa kijelölt munkatárs az ügyben a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt **meghallgatja**, ha azt a panasz vagy a közérdekű **bejelentés tartalma szükségessé teszi.**

Az egységvezető a **panaszt vagy a közérdekű bejelentést** érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, a vezérigazgató érdemi döntését, valamint a megtett intézkedést vagy annak mellőzését indoklással ellátva megküldi a értékesítési igazgató részére egy válaszlevél tervezetben véleményezésre. **Kivéve**, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés orvoslásáról a **panaszost** vagy közérdekű **bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást (dokumentáltan) tudomásul vette.** A válaszlevél vezérigazgatói jóváhagyását és aláírását követően a titkárság megküldi (elküldést igazoló dokumentum megőrzésével) a panaszos vagy a közérdekű bejelentő részére az érdemi válaszlevelet. Amennyiben emailben történik meg a válaszlevél megküldése az **elküldött levelet véglegesen törölni** szükséges az elküldött mappából a személyes adatok védelmének biztosítására.

Amennyiben a bejelentés kapcsán a **Társaság az eljárásra nem jogosult**, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított **nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez megküldjük** és erről a bejelentőt értesítjük.

### **5.3. Vizsgálat mellőzése**

A **korábbival azonos tartalmú**, ugyanazon panaszos vagy közérdekű 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 **hat hónap után terjesztette elő panaszát.** Az **egy éven túl** előterjesztett panasz vagy közérdekű bejelentést pedig **mellőzi** a Társaság.

Az **azonosíthatatlan személy által tett („névtelen”) panasz vagy közérdekű bejelentés** vizsgálatát a Társaság jellemzően **mellőzi.** Ettől eltekintve a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául megalapozottnak látszó **súlyos jog- vagy érdeksérelem** szolgál. Ezen bejelentéseket a Társaság SZOLGI Szervező és Dokumentumkezelő moduljában **Névtelen bejelentő** partner néven **iktatja** a titkárság.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő **személyes adatai 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 hozhatók nyilvánosságra**.

## **5.4. Panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálása, intézkedések megtétele**

### **5.4.1 Kivizsgálás**

**A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó** esetleges külön **jogszabály előírásai szerint kell eljárni**.

A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. A panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően az **ügyben eljáró (jogosult) vezető** - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - **kiegészítő adatokat** is **kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban** a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.

**A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásáért** a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint **érintett vezető a felelős**. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos **kivizsgálásban nem vehet részt** olyan foglalkoztatott, **aki a sérelmezett intézkedésben részt vett**.

**Aki** a panasz, közérdekű bejelentés **kivizsgálása során eljár**, más egységtől, munkatárstól **iratok**, adatok **rendelkezésre bocsátását kérheti**. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, **helyszíni ellenőrzést is kell tartani**, amelynek során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor **vizsgálni kell** annak okát, és **az érintett(ek) személyi felelősségét**

Amennyiben a panasz, közérdekű **bejelentés tartalma szükségessé teszi**, a **panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni**. A meghallgatásra az érintett szervezet székhelyén, vagy más hivatalos helyiségben kell, hogy sor kerüljön. A **meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni**. A **bejelentő** szükség esetén **köteles résztvenni a kivizsgálási eljárásban**.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a Társaság érintett egységével **foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik**, azt a **panasszal érintett személy felett munkáltatói/foglalkoztatói jogkört gyakorló vezető részére is meg kell küldeni**. A munkáltatói/foglalkoztatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.

Amennyiben egy adott témakörben **ugyanattól a bejelentőtől** többször ismétlődően

azonos tartalmú panasz, közérdekű bejelentés érkezik, és **kifogásolják az ügyintézését**, akkor a **vezető felülvizsgálatot rendel el**, amelyben nem vehet részt az a munkatárs, aki az előző vizsgálatokban részt vett.

A **bejelentő adatait kizárólag a megfelelési tanácsadó**, és a bejelentésben **érintett személy(ek)**nek a bejelentésben megadott **személyes adatait kizárólag a megfelelési tanácsadó és a vizsgálatba bevont vezetők, szakértők ismerhetik meg** (kivéve érintettség vagy hatósági eljárás esetén történő adattovábbítás meghatározott eseteiben), akik munkájuk során végig **ügyelnek arra, hogy a kivizsgálás a lehető legdiszkrétebb módon folyjon**. A megfelelési tanácsadó megtesz minden szükséges intézkedést annak **elkerülésére, hogy felfedje a bejelentő személyes adatait**, a probléma felvetődésének körülményeit, ill. bármely olyan tény, amelyekből következtetni lehet a bejelentő kilétére. A bejelentést **kivizsgálók** a bejelentés tartalmára és **a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani**, és azokat nem oszthatják meg a Társaság egyetlen más egységével vagy munkatársával sem. A vizsgálat lefolytatásakor nagy figyelmet fordítanak a titoktartásra.

A **panaszbejelentések kapcsán a vizsgálat lefolytatását követően a vizsgálati dokumentumokban foglaltak alapján döntéshozatalra a vezérigazgató jogosult** legfeljebb 30 munkanapon belül. A **megfelelési tanácsadó** döntéshozatalt követő 8 munkanapon belül **tájékoztatja** a bejelentésben érintett munkavállalókat.

**Az érintett egység működésére vonatkozó panasz**, illetve közérdekű bejelentés, és annak alapján történt **szabálytalanság** észlelése esetén **az integritást sértő események** kezelésére vonatkozó szabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.

#### 5.4.2. Vizsgálat utáni intézkedések

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - **gondoskodni kell**

- a jogszerű vagy a közérdeknek **megfelelő állapot helyreállításáról**, illetve az egyébként szükséges **intézkedések megtételéről**,
- a **feltárt hibák okainak megszüntetéséről**,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a **felelősségre vonás kezdeményezéséről**.

Az elvégzett **intézkedések végrehajtásáról** a kijelölt intézkedésért felelős **negyedévente jelentést készít** a vezérigazgató számára.

A **vizsgálat befejezésekor annak eredményéről**, a megtett intézkedésekről, **vagy annak mellőzéséről** - az indokok megjelölésével - a **panaszost, közérdekű bejelentőt írásban tájékoztatni kell**. A **tájékoztatást** az illetékes **egységvezető készíti elő**, és az **értékesítési vezető véleményezése után** a megfelelési tanácsadó vagy a titkárság **küldi meg a vezérigazgatónak jóváhagyásra**, ezt követően kerül sor a panaszos részére történő elküldésre az **elküldést igazoló dokumentum megőrzésével**. Amennyiben emailben történik meg a válaszlevél megküldése az **elküldött levelet véglegesen törölni** szükséges az elküldött mappából a személyes adatok védelmének biztosítására. Az **írásbeli értesítés mellőzhető**, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy bejelentőt **szóban tájékoztatták, valamint a tájékoztatást tudomásul vette**.

Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen **megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel**, a panaszos, bejelentő személyes adatait az **eljárás lefolytatására jogosult szerv** vagy személy **részére át kell adni**.

Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és **alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatait** az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására **jogosult szerv részére - kérelmére - át kell adni**.

**A panaszok és közérdekű bejelentésekről és azok kivizsgálásáról**, illetve a tett intézkedésekről a panaszok és a közérdekű bejelentések kezelésével megbízott munkatárs (megfelelési tanácsadó) köteles a jelen szabályzatban megadott tartalommal **nyilvántartást vezetni**. A kijelölt munkatárs (megfelelési tanácsadó) megfelelő információval történő ellátásáért az ügyben illetékes egységvezető felel.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz vagy közérdekű bejelentés SZOLGI iktatószámát,
- a panasz típusát, minősítését,
- a panasz vagy bejelentés **tárgyát**,
- a panasz vagy közérdekű bejelentés benyújtásának **időpontját** és módját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló **vizsgálat** vagy **elutasítás** története,
- a panaszt vagy közérdekű bejelentést megtevő **bejelentő értesítésének időpontját**, iktatószámát.

A nyilvántartást **évente le kell zárni**, és év végén a SZOLGI Dokumentum kezelő modul „Bejelentések” dokumentumcsoportban **Panaszbejelentési nyilvántartás ...- évben** megjelöléssel kell iktatni. Az esetleges áthúzódó ügyeket a következő évi nyilvántartásba át kell vezetni.

A Társaság a **bejelentő személyes adatait elkülönítetten, más számára nem megismerhetően tartja nyilván, kivéve** meghatározott esetekben (összeférhetetlenség vagy érintettség, hatósági eljárás esetén történő adattovábbítás esetén).

A panaszok kezelésével megbízott munkatárs (a megfelelési tanácsadó) az **elektronikus nyilvántartást** a szabályzatba foglalt tartalommal **vezeti**.

A **Társaság megfelelési tanácsadója** a **határidők betartását** folyamatosan **felügyeli** és évente legalább egyszer a szabályzat szerinti **nyilvántartást ellenőrzi**. Hiányosságok feltárása esetén felhívja az eljárásra jogosult figyelmét azok elhárítására, megoldására.

A **Társaság vezetői** a saját területükön a **kontrolltevékenység keretében** rendszeres időközönként **áttekintik a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket**, értékelik az azokra adott válaszokat **annak érdekében**, hogy folyamatosan **lehessen módosítani az adott tevékenységet a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében**.

## 6.0 Belső visszaélés-bejelentési rendszer

**Belső visszaélés-bejelentés esetén a megfelelési tanácsadó jogosult a bejelentés fogadására.**

A **belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes** vagy **jogellenesnek feltételezett** cselekményre vagy mulasztásra, egyéb **visszaélésre** vonatkozó információt **lehet bejelenteni**.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben **bejelentést tehet:**

- a) a Társaság által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt,
- c) akinek a foglalkoztatására irányuló jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben **bejelentést tehet:**

- a) egyéni vállalkozó, egyéni cég, aki a Társasággal szerződéses kapcsolatban áll,
- b) a Társaság tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a Társaság ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- c) A Társasággal 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 Társaságnál tevékenységet végző gyakornok, önkéntes,
- e) a Társasággal az a), b) vagy d) 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 Társasággal megszűnt.

A **belső visszaélés-bejelentés** megtehető szóban, írásban, elektronikusan, a Társaság székhelyén, amelyet a megfelelési tanácsadó jogosult és **köteles írásban rögzíteni**. (4.sz. melléklet Belső visszaélés-bejelentő lap)

**A Társasághoz írásbeli belső visszaélés-bejelentés a következő módokon tehető meg:**

- postai úton (4431 Nyíregyháza-Sóstófürdő, Szódaház u. 18.);
- elektronikus levélben [bejelentes@sostort.hu](mailto:bejelentes@sostort.hu)

**Szóban megtehető a belső visszaélés-bejelentés:**

- személyesen: A Társaság központjában nyitvatartási (munka) időben a megfelelési tanácsadónál.

A megfelelési tanácsadó a **szóbeli** bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos **jegyzőkönyvet köteles készíteni** - annak ellenőrzésére, helyesbítésére vonatkozó lehetőség biztosítása mellett - és a bejelentővel történő elfogadtatással aláírni, melynek másodpéldányát a bejelentő számára átadja. A személyesen tett belső visszaélés-bejelentést a szabályzatban megadott tartalommal kettő példányban írásba kell foglalni, és az egyik példányt a bejelentő számára át kell adni. Szóbeli bejelentés esetén a **bejelentő figyelmét fel kell hívni** a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a **bejelentés kivizsgálásának** irányadó **szabályaira** és arra, hogy **személyazonosságát** a vizsgálat valamennyi szakaszában **bizalmasan** kezeli a Társaság.

A [bejelent@sostort.hu](mailto:bejelent@sostort.hu) e-mail címet kizárólagos jelleggel a megfelelési tanácsadó kezeli. **A bejelentő személyes adatai csak az erre jogosultak számára ismerhetők meg.**

A visszaélés bejelentő rendszer működtetője (megfelelési tanácsadó) minden bejelentést köteles **egyedi azonosítószámmal ellátni**, a **SZOLGI Szervező és Dokumentumkezelő moduljába beiktatni a**

- **Bejelentések (BJ9...)** dokumentum csoportba.

A bejelentő a Társaság SZOLGI Szervező és Dokumentumkezelő moduljában **Védett Bejelentő** partner néven **kerül a bejelentés rögzítésre egyedi azonosítószámmal ellátva**, személyes adatait pedig a **megfelelési tanácsadó őrzi** a megőrzési idő lejártáig, **zárt iratszekrényben.**

Az **írásbeli bejelentés** kézhezvételétől számított **hét napon belül** a bejelentés megtételéről **visszaigazolást kell küldeni** a bejelentő számára, melyben **tájékoztatni** kell az eljárás menetéről és az **adatkezelési szabályokról.**

## 6.1. Jogszerű bejelentés

**A bejelentés megtétele jogszerű, ha**

- a bejelentő a bejelentést a **visszaélés bejelentési rendszerben teszi meg**, és
- **e szabályozásban meghatározott szabályok szerint tette meg**, és
- a bejelentő a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, **bejelentett információt** a munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben – ideértve a jogviszonyt létesíteni kívánó személyt, akinek a **jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött – szerezte és**
- a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, **bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt.**

A megtett **bejelentés jogszerű**, ha a bejelentő a **bejelentését nyilvánosságra hozza és a fenti feltételek teljesülése mellett a következő feltételek valamelyike teljesül:**

- a bejelentő a visszaélés-bejelentő rendszert igénybe vette és a Társaság, illetve az eljárásra jogosult szerv az intézkedéseket nem tette meg,
- a bejelentéssel érintett körülmény nyilvánvaló módon veszélyezteti a közérdeket,
- a bejelentővel szemben hátrányos intézkedést tesznek meg,
- a bejelentésben foglaltak érdemi elintézésére nem kerül sor.

## 6.2. Vizsgálat mellőzése

A bejelentés **kivizsgálás mellőzhető**, ha

- a bejelentést **azonosíthatatlan** bejelentő tette meg,
- a bejelentést **nem az erre jogosult személy** tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- a közérdek vagy nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

**A bejelentés kivizsgálásáról** vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a kivizsgálás eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a **bejelentőt írásban tájékoztatni** szükséges. Az írásbeli tájékoztatást mellőzhető, ha a bejelentő szóban tájékoztatva lett, és ezen tájékoztatást tudomásul vette.

## 6.3. Visszaélés-bejelentés kivizsgálása

**A bejelentésben foglaltakat** a megfelelési tanácsadó a bejelentés beérkezésétől számított **harminc napon belül** kivizsgálja, amennyiben szükséges külső szakértő bevonásával. **Ha** az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál **hosszabb ideig tart**, erről a belső visszaélés-bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - **tájékoztatni kell**. A bejelentés

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésékor **tájékoztatni kell** a bejelentésről, személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. **A bejelentésben érintett személy tájékoztatására** kivételesen indokolt esetben **később** is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás **meghiúsítaná** a bejelentés kivizsgálását.

**A belső visszaélés-bejelentés kivizsgálásáért** a megfelelési tanácsadó **a felelős**. A visszaélés-bejelentéssel kapcsolatos **döntéshozatalban nem vehet részt** olyan foglalkoztatott, **aki a sérelmezett intézkedésben** vagy döntésben **részt vett**.

**A belső visszaélés-bejelentés kivizsgálása során a kivizsgáló**, más egységtől, munkatárstól **iratok**, adatok **rendelkezésre bocsátását kérheti**. Amennyiben a belső visszaélés-bejelentés tartalma indokolja, **helyszíni ellenőrzést is kell tartani**, amelynek során vizsgálni kell a visszaélés-bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor **vizsgálni kell** annak okát, és **az érintett(ek) személyi felelősségét**.

Amennyiben a **belső visszaélés-bejelentés tartalma szükségessé teszi**, a **bejelentőt meg kell hallgatni**. A meghallgatásra az érintett szervezet székhelyén, vagy más hivatalos helyiségben kell, hogy sor kerüljön. A **meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni**.

A bejelentés kivizsgálása során a kivizsgáló:

- **kapcsolatot tart a bejelentővel,**



- ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

Amennyiben a belső visszaélés-bejelentés a Társaság érintett egységével **foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt a bejelentéssel érintett személy felett munkáltatói/foglalkoztatói jogkört gyakorló vezető részére is meg kell küldeni.** A munkáltatói/foglalkoztatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a bejelentéssel érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően **biztosítani kell**, hogy

- a **bejelentésben érintett személy** a bejelentéssel kapcsolatos **álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse**, és
- azt **bizonyítékokkal** támassza alá.

A bejelentés kivizsgálása során **értékelni kell** a bejelentésben foglalt körülmények **helytállóságát** és a **vezérigazgató meghozza** a szükséges **intézkedéseket** a visszaélések orvoslására.

**A belső visszaélés-bejelentések kapcsán a** vizsgálat lefolytatását követően a vizsgálati dokumentumokban foglaltak alapján **döntéshozatalra a vezérigazgató jogosult** legfeljebb 30 munkanapon belül. A **vezérigazgató** egyértelmű **érintettsége** esetén a megfelelési tanácsadó kötelessége a **Tulajdonos** haladéktalan **értesítése**. A **megfelelési tanácsadó** döntéshozatalt követő 8 munkanapon belül **tájékoztatja** a bejelentésben érintett munkavállalókat.

Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

**A belső visszaélés-bejelentésekről és azok kivizsgálásáról**, illetve a tett intézkedésekről a megfelelési tanácsadó köteles a jelen szabályzatban megadott tartalommal **nyilvántartást vezetni**. (3.sz. melléklet NYILVÁNTARTÁS a 20... évben érkezett belső visszaélés-bejelentésekről).

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.

#### 6.4. Bejelentő védelem

A **bejelentők védelme** kiemelten **fontos** a Társaság számára, ezért a **Társaság biztosítja**, hogy a **bejelentőt semmiféle retorzió, hátrányos megkülönböztetés** vagy másfajta tisztességtelen bánásmód **nem érheti**. A bejelentőt akkor sem érheti hátrány, ha az általa jóhiszeműen tett bejelentés a vizsgálat során megalapozatlannak bizonyul.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között:

- a bejelentőnek,
- a bejelentésben érintettnek,
- annak a személynek, aki érdemi információval rendelkezik

a bejelentés kivizsgáláshoz **elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag** a bejelentés kivizsgálása, a bejelentés tárgyának orvoslása vagy megszüntetése céljából **kezelhetők** és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő esetleges külső szakértő részére továbbíthatóak.

A Társaság a belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy működteti, hogy a bejelentő és a bejelentésben érintett személy személyes adatait csak az erre jogosult ismerheti meg. A **bejelentő adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot** vagy információt **közölt és**

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel,
- alappal valószínűsíthető, hogy **másnak jogellenes kárt** vagy egyéb jogsérelmet **okozott,**

személyes adatait az **eljárás lefolytatására jogosult szervnek** vagy személynek kérelmére **át kell adni.**

Minden, a bejelentő számára **hátrányos intézkedés jogellenesnek minősül** akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

**Hátrányos intézkedésnek minősül** a bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen:

- a felfüggesztés, csoportos létszámcsökkentés, felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
- lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,
- munkaköri feladatok átruházása,
- munkavégzés helyének megváltoztatása,
- bércsökkentés,
- munkaidő megváltoztatása,
- képzés megtagadása,
- negatív teljesítményértékelés,
- bármely hátrányos jogkövetkezmény (fegyelmi intézkedés, megróvás)
- kényszerítés, megfélemlítés, zaklatás,
- hátrányos megkülönböztetés,
- határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása volt, hogy a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
- határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén **a bejelentő nem tekinthető** a törvény által **védett titok nyilvánosságra hozatalával korlátozást megszegőnek** és az ilyen bejelentés tekintetében **nem terheli felelősség**, ha a bejelentő **alapos okkal feltételezte** azt, hogy a **bejelentés szükséges** volt a bejelentéssel érintett **körülmények feltárásához**. A **bejelentőt nem terheli felelősség** a bejelentésben szereplő **információk megszerzése** vagy azokhoz való **hozzáférés tekintetében kivéve**, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy azokhoz való **hozzáféréssel bűncselekményt követett el.**

A bejelentőt **nem illeti meg védelem**, ha

- minősített adatok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- orvosi titokra, ügyvédi titokra vonatkozó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- egyházi személy és a hivatásánál fogva rá irányadó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- a bírói ítélezéssel kapcsolatban védett titok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- rendvédelmi szervek, Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, illetve a NAV állományának a tagjaként a bejelentéssel az e szervek tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott szabályokat megszegi.

## **6.5. Jogi segítségnyújtás a bejelentőnek**

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

## **7.0 Jogorvoslati lehetőségek**

**A panasz elutasítása esetén** a Társaság köteles a válaszában a bejelentőt tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a **békéltető testület eljárását kezdeményezheti** és tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

A bejelentő jogorvoslatért panaszával az alábbiakhoz fordulhat:

- **Szabolcs-Szatmár Bereg Vármegyei Békéltető Testület**  
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Tel:42/420-180  
E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)
- **Szabolcs-Szatmár Bereg Vármegyei Kormányhivatal**  
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Tel:42/500-694  
E-mail: [fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu)
- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Foglalkoztatási, Munkaügyi és Munkavédelmi Főosztály; Munkaügyi és Munkavédelmi Ellenőrzési Osztály**  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere 9.  
Postacím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 421.  
tel: 06-42-407-511, fax: 06-42-407-484  
E-mail: [munkavedelem.nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu](mailto:munkavedelem.nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu)
- a panaszos döntése alapján a polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes **bírósághoz**.

Visszaélés- bejelentő jogorvoslatért panaszával az alábbiakhoz fordulhat:

- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Foglalkoztatási, Munkaügyi és Munkavédelmi Főosztály; Munkaügyi és Munkavédelmi Ellenőrzési Osztály**  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere 9.  
Postacím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 421.  
tel: 06-42-407-511, fax: 06-42-407-484  
E-mail:[munkavedelem.nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu](mailto:munkavedelem.nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu)
- a bejelentő döntése alapján a polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes **bírósághoz**.

## 8.0 Adatvédelem

A szabályzat szerinti eljárások során a Társaság tudomására jutott **személyes adatok kezelése**, feldolgozása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvényben és a GDPR-ban megfogalmazottak szerint történik**. Az adatok **kezelése**, feldolgozása **szórán be kell tartani** a Társaság **Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában leírtakat**. A panaszkezelés során végzett adatkezelésről a részletes tájékoztatást az **Adatkezelési Tájékoztató** tartalmazza. A panaszok és közérdekű bejelentések adatai és a kapcsolódó dokumentumok **3 évig** kerülnek **megőrzése**.

## 9.0 Átmeneti és vegyes rendelkezések

A szabályzat **felülvizsgálatát** évente a karbantartásért felelős végzi.

Jelen szabályzat a Társaság hivatalos közzétételi rendszerében elérhető ([www.aquarusspa.hu](http://www.aquarusspa.hu), SZOLGI), valamint a **SZOLGI** Dokumentumkezelő rendszerhez **hozzáférési joggal rendelkezők részére** a Szervező és Dokumentumkezelő Modulba bekerülést követően a dolgozó **első munkába lépési napjával** közzétettnek, és **tudomásul vettnek minősül**.

Jelen szabályzatot, vagy megtekinthetőségi helyét az egyes telephelyeken az egységvezetők a hirdetőtáblán is kötelesek közzétenni. A Társaság munkavállalói a szabályzat megismerésének tényét a **megismerési nyilatkozaton** aláírásukkal igazolják.

## 10.0 Mellékletek

**1.melléklet:** NYILVÁNTARTÁS a 20... évben érkezett panaszokról, közérdekű bejelentésekről

**2.melléklet:** Panaszbejelentő Lap

**3.melléklet:** NYILVÁNTARTÁS a 20... évben érkezett belső visszaélés-bejelentésekről

**4.melléklet:** Belső visszaélés-bejelentő Lap

NYILVÁNTARTÁS a 20... évben érkezett panaszokról, közérdekű bejelentésekről								
Iktatószám	Bejelentés			Bejelentés időpontja, módja	Intézkedés		Bejelentő értesítési, iktatószám	Továbbítás valamely hatóság részére
	Panasz típusa, minősítése <sup>1</sup>	Bejelentés tárgya	Bejelentés		Vizsgálat indult/ lezárult/ nem szükséges	Elutasítás		

Sóstó-Gyógyfürdők Zrt.  
Nyíregyháza  
Szóadaház utca 18  
4431

Isz: .....

## Panaszbejelentő lap

### A panasz tárgya, leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Az alábbi személyes adatokat tartalmazó rész zárt adatkezelési igény esetén fizikailag leválasztandó!**

-----  
Isz: .....

### Személyes adatok:

Név: .....

Levelezési cím: .....

E-mail cím: .....

Telefonszám: .....

Alulírott kijelentem, hogy a Társaság panaszokra vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóját a Társaság honlapján elolvastam, az abban foglaltakat elfogadom.

Bejelentőként személyes adataim Adatkezelőnél történő kezeléséhez a **visszavonásig/a bejelentés lezárásáig**\* hozzájárulok. Személyes adataimat **nem kérem/kérem**\* zártan kezelni.

Dátum,

bejelentő aláírása

\* A **kívánt rész aláhúzendő**, ennek hiánya esetén az első válasz tekintendő kiválasztottnak.

NYILVÁNTARTÁS a 20... évben érkezett belső visszaélés-bejelentésekről						
Iktatószám	Bejelentés		Intézkedés		Bejelentő értesítési, iktatószám	Továbbítás valamely hatóság részére
	Bejelentés tárgya	Bejelentés időpontja, módja	Vizsgálat indult/ lezárult/ eredménye	Mellőzés		

Sóstó-Gyógyfürdők Zrt.  
**Nyíregyháza**  
Szódaház utca 18  
4431

Ikt.sz: .....

### Belső visszaélés-bejelentő lap

#### A panasz tárgya, leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Az alábbi személyes adatokat tartalmazó rész zárt adatkezelési igény esetén fizikailag leválasztandó!**

-----  
Isz: .....

#### Személyes adatok:

Név: .....

Levelezési cím: .....

E-mail cím: .....

Telefonszám: .....

Alulírott kijelentem, hogy az Adatkezelési Tájékoztatót, valamint a Panaszok, közérdekű bejelentések kezelésének, valamint a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésének Szabályzatát a Társaság honlapján [www.aquariusspa.hu](http://www.aquariusspa.hu) elolvastam, az abban foglaltakat tudomásul veszem és elfogadom.

Bejelentőként személyes adataim Adatkezelőnél történő kezeléséhez a **visszavonásig/a bejelentés lezárásáig\*** hozzájárulok.

Dátum,

bejelentő aláírása

\* A **kívánt rész aláhúzendő**, ennek hiánya esetén az első válasz tekintendő kiválasztottnak.