

A MISKOLCI SZIMFONIKUS ZENEKAR NONPROFIT Kft. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2023.december 29.

Jóváhagyta:

Szászné Pónuzs Krisztina
Szászné Pónuzs Krisztina
ügyvezető

Miskolci Szimfonikus Zenekar Nonprofit Kft.
3525 Miskolc, Fábrián utca 6/A.
Cégjegyzékszám: 05-09-010696
Adószám: 23884667-2-05
B.sz.: 10700086-67103524-5100005

Összeállította: dr.Gyurcsik András ügyvéd

BEVEZETÉS

A **Miskolci Szimfonikus Zenekar Nonprofit Kft.** (3525 Miskolc, Fábian utca 6/A., cégjegyzékszám: Cg.05-09-023696, adószáma: 23834967-2-05, képviseli: Szászné Pónuzs Krisztina ügyvezető, továbbiakban MSZZ Nonprofit Kft.) – a továbbiakban: **Zenekar** – a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről valamint a visszaélések bejelentésével kapcsolatos szabályokról szóló 2023. XXV. törvény rendelkezéseinek (továbbiakban Panasztv.), valamint a további vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek való megfelelés, a Zenekar szervezeti integritásának megvédése, a Zenekar és munkavállalói közötti érdekellentét megelőzése, rendezése Panaszkezelési Szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) az alábbiak szerint alkotja meg.

I. SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS ELVEI

1.1. A Zenekar a panaszok kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően jár el. Jelen Szabályzat célja, hogy megfelelő keretként szolgáljon a panaszbejelentések tisztességes, kiszámítható, közérthető kezelésére, amelynek segítségével megelőzhető és kezelhető a panaszos és a Zenekar között esetlegesen felmerülő további érdekellentét, erősíthető a panaszos és a Zenekar bizalma.

A Zenekar meghatározó elvnek tekinti az együttműködést a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is. Fontosnak tartja továbbá mindazon vélemények, észrevételek figyelembevételét is, amelyek a Zenekar tevékenységét érintik, de nem sorolhatók a panasz kategóriába.

A Zenekar a panaszos személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács, a természetes személyek személyes adatainak védelméről és ezen adatok szabad áramlásáról szóló, 2016/679/EU rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli, valamint a Zenekar a honlapján az adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatást tesz közzé. Az adatkezelési tájékoztatót és a panasz bejelentéséhez szükséges panaszbejelentő nyomtatványt az 1. melléklet tartalmazza.

1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az MSZZ Nonprofit Kft. tevékenységével és működésével, az általa üzemeltetett létesítmény működésével, azok nyújtotta szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelésre, illetve a közérdekű bejelentések kezelésére.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az adatvédelmi incidensekre (így például az incidensek bejelentése, az adatvédelmi tisztségviselő döntéshozatali eljárása, a hatósági bejelentés, az Érintettek tájékoztatása és az incidensek nyilvántartása); ezek kezelésére a mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzat vonatkozik, mely a www.nof.hu oldalán bárki számára hozzáférhető, megtekinthető.

1.3. A Szabályzat személyi hatálya

A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed: a MSZZ Nonprofit Kft. valamennyi munkavállalójára, illetve az MSZZ Nonprofit Kft. által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő személyekre, valamint minden olyan személyre, aki az MSZZ Nonprofit Kft.-vel szerződéses kapcsolatban áll.

II. PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZERVEZETI EGYSÉG

A panaszbejelentések fogadását a Művészeti Titkárság végzi. A panaszokat beérkezésüket követően, lehetőség szerint haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül kivizsgálja a panaszt és elkészíti a választ. A Titkárság tájékoztatja az ügyvezetőt.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok/közérdekű bejelentések hatékony kezelésének menetét (különösen a válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte, jelentési kötelezettségek teljesítése), a belső információáramlást, valamint a nyilvántartások és adatszolgáltatások megfelelőségét.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője gondoskodik a panaszkezelési szabályzat (ideértve annak módosítását is) határidőben történő elkészítéséről.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője a panaszkezeléssel foglalkozó személyek jogszabályi előírásokkal, valamint a panaszkezelési szabályzattal ellentétes eljárása esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

III. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA ÉS SZABÁLYAI

1. A panasz

Panasz minden olyan, a Zenekar tevékenységével összefüggő kifogást tartalmazó és a Zenekarnak benyújtott bejelentés, amelyben a panaszos a Zenekar valamely szolgáltatását, eljárását vagy ezekkel kapcsolatos tájékoztatását kifogásolja, vagy ezekkel összefüggésben valamilyen hibát, hiányosságot, tévedést jelez.

Jelen Szabályzat alkalmazásában nem tekinthetők panasznak a Zenekar által fejlesztett és üzemeltetett informatikai rendszerekkel kapcsolatos (a továbbiakban együtt: informatikai rendszerek) olyan bejelentések, amelyek az informatikai rendszerek működésére, elérhetőségére vonatkozó technikai problémát jeleznek, például a rendszer lassulását, leállását.

Nem minősül panasznak továbbá:

- az általános tájékoztatás,
- vélemény,
- állásfoglalás kérése,
- az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos bejelentés.

Azt, hogy a bejelentés panasznak minősül-e kizárólag a tartalma alapján lehet megítélni. Tartalma alapján panasznak minősül például az ügyintéző hangnemére, modorára, az ügyintézéssel kapcsolatos egyéb hiányosságokra vonatkozó bejelentés.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (panaszos/bejelentő) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése az MSZZ Nonprofit Kft., a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A panasz és a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

2. A panaszos

Panaszos lehet az a természetes személy, jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a Zenekar szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője, meghatalmazottja.

A panasz képviselő, meghatalmazott útján is benyújtható, a benyújtási jogosultságot a képviselőnek a Zenekar felé igazolnia kell. A benyújtott panaszon fel kell tüntetni a panaszos panasz bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes vagy meghatalmazott – képviselő képviseleti jogosultsága igazolásához szükséges adatait is, továbbá meghatalmazott útján történő képviselet esetén csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat – formátumú igazolását.

Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

3. A panasz bejelentések eljárása

3.1. Szóbeli panasz/ közérdekű bejelentés bejelentése

Szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést személyesen az MSZZ Nonprofit Kft. székhelyén (3525 Miskolc, Fábán u. 6/A.) 09:00 – 15:00 óra közötti időben lehet tenni.

A panaszkezeléséért felelős szervezeti egység vezetője által kijelölt ügyfelelős a szóbeli bejelentést átveszi vagy a Bejelentő által is aláírt 1. melléklet szerinti minta megfelelő alkalmazásával jegyzőkönyvben írásba foglalja és azt a Bejelentő részére másodpéldányban átadja. A Bejelentő az aláírást megtagadhatja, ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

A szóbeli panasz/közérdekű bejelentés felvételét követően a Bejelentőt tájékoztatni kell a panaszt/közérdekű bejelentést továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A szóbeli panasz/közérdekű bejelentés esetén az MSZZ Nonprofit Kft. alkalmazottja felhívja a Bejelentő figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést azonnal továbbítani kell a panaszkezelését felelős szervezeti egységhez.

Az MSZZ Nonprofit Kft. telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

3.2. Írásbeli panasz/közérdekű bejelentés benyújtása

A panaszokat a Zenekar írásban fogadja, postai vagy elektronikus úton – lehetőség szerint - az 1. melléklet szerinti nyomtatványon, az alábbi elérhetőségeken:

Postán: Miskolci Szimfonikus Zenekar Nonprofit Kft. 3525 Miskolc, Fábán u. 6/A.

Elektronikus formában az info@mso.hu e-mail címen.

Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus levél formájában érkezik, vagy a panaszos elektronikus elérhetősége rendelkezésre áll, a Zenekar a panaszost elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Az MSZZ Nonprofit Kft. a honlapján köteles elérhetővé tenni a szóbeli panasz benyújtásához a szükséges (jelen szabályzat 2. számú mellékletét képező) nyomtatványt. Az írásbeli panaszt elsősorban e nyomtatvány szerint kell benyújtani, de a Társaság köteles az ettől eltérő formában (mint például a Bejelentő által kötetlen formában írt levél) benyújtott írásbeli panaszt is befogadni, ha az tartalmazza legalább az alábbiakat:

- a.) a Bejelentő neve
- b.) a Bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- c.) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön.

Közérdekű bejelentés írásban kötetlen formában nyújtható be, küldhető meg az MSZZ Nonprofit Kft. részére.

4. A panasz megtételéhez és kezeléséhez szükséges adatok

A Zenekar jogosult a panasz megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a panaszos adatait, képviselő esetén a képviselői jogosultság igazolásához szükséges adatokat és a panasz jellegének megfelelő adatokat bekérni.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység (Művészeti Titkárság) eljárása során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a Panaszostól/Közérdekű bejelentőtől

- a) neve,
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- c) telefonszáma,
- d) értesítés módja,
- e) panasszal/közérdekű bejelentéssel érintett szolgáltatás,
- f) panasz leírása, oka,
- g) panaszos igénye,
- h) a panasz/közérdekű bejelentés alátámasztásához szükséges, a bejelentő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró bejelentő esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt/közérdekű bejelentést benyújtó adatait az MSZZ Nonprofit Kft. a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak (GDPR, Adatvédelmi Szabályzat és kapcsolódó dokumentumok) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Zenekar a panasz tartalmától függően - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett üggyel kapcsolatban.

5. A panasz nyilvántartásba vétele

Amennyiben a Bejelentő szóbeli panaszát/ közérdekű bejelentését nem a Panaszkezelésért felelős szervezeti egységnél teszi meg vagy az írásbeli panaszát/közérdekű bejelentését nem a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére küldi meg, úgy a panaszt/közérdekű bejelentést fogadó szervezeti egység haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül továbbítja a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

A panaszt a Művészeti Titkárság haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül nyilvántartásba veszi. Az elektronikus úton megküldött panaszokat a Zenekar kinyomtatja.

A nyilvántartásnak a panasz Zenekarhoz való beérkezésének idősorrendjében kell minden bejelentést tartalmaznia, függetlenül a beérkezés csatornájától. A panaszkezelési nyilvántartásnak a 4. pontban írtakon túlmenően tartalmaznia kell legalább:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját (postai úton történő válaszadás esetén a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát).

A 8. pontban meghatározott megőrzési idő leteltét követően a nyilvántartásban szereplő adatokat anonimizálni kell.

6. A Panasz/ Közérdekű Bejelentés kezelése

6.1. Átvétel, ügyintézési határidő

A panasz kivizsgálását amennyiben lehetséges - azonnal meg kell kezdeni.

A panasz beérkezésétől számított 20 napon belül a Művészeti Titkárság a panasz kivizsgálásának eredményéről és a választervezet egyidejű megküldésével elektronikus úton tájékoztatja az ügyvezetőt, aki egyetértése esetén jóváhagyja a választervezetet vagy kezdeményezi a panasz további vizsgálatát.

A panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni és annak eredményéről a panaszost a megkeresés módjával azonos formában (postai vagy elektronikus úton) tájékoztatni kell. Indokolt esetben, a válaszadási határidő meghosszabbítható (további adatok bekérése, dokumentáció beszerzése, ügy bonyolultsága miatt stb.), erről a Zenekar a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatja.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, erről a Bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

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

6.2. A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása, illetve a kivizsgálás mellőzése

Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:

- aki a panaszt tette
- akire a panasz irányul
- akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- akitől az ügy tárgyilagossága megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

A panasz kivizsgálására vonatkozó összeférhetetlenségi szabályok a közérdekű bejelentkezés kivizsgálására is irányadóak.

Ha az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,

b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Mellőzhető a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása:

- az ugyanazon Bejelentő által tett, korábbival azonos tartalmú panasz/közérdekű bejelentés esetén;

- ha a Bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát;

- az azonosíthatatlan személy által tett panasz/közérdekű bejelentés esetén, kivéve ha a panasz/közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt/közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzi.

Amennyiben a válaszadásra nyitva álló határidő utolsó napja hétfőre vagy munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kell a Bejelentő részére továbbítani.

6.3. Intézkedések a panasz vagy közérdekű bejelentés alapján

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálását (vagy annak mellőzését) követően dönt arról, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak vagy alaptalannak bizonyul-e.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, úgy a NÖF Nonprofit Kft. köteles gondoskodni

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

- az okozott sérelem orvoslásáról és

- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alaptalannak bizonyul, vagy a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálást mellőzik vagy érdemi vizsgálat nélküli elutasításnak van helye, az MSZZ Nonprofit Kft. indokolt válaszában a panaszt vagy közérdekű bejelentés elutasítja.

A panasz vagy közérdekű bejelentés elutasítása esetén tájékoztatni kell a Bejelentőt:

- az elutasítás indokáról;

- a jogorvoslati lehetőségekről.

7. A panasz vagy közérdekű bejelentés megválaszolása

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a panaszra/ közérdekű bejelentésre köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panasz/közérdekű bejelentés teljes körű kivizsgálásának eredményére, vagy a kivizsgálás mellőzésének indokaira, a

panasz vagy közérdekű bejelentés rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.

A panaszok vagy közérdekű bejelentések kezelése során a panaszos minden kifogására kitérő, érdemi és kifejtő válaszadásra kell törekedni, a válaszadás során kerülni kell a jogi szakkifejezések indokolatlan, a megértést nehezítő használatát; egyszerű és könnyen érthető nyelvezet használatára kell törekedni.

A panaszra/közérdekű bejelentésre adott választ a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység világos és közérthető formában fogalmazza meg. A válasz akkor közérthető, ha az általánosan tájékozott, figyelmes és körültekintő, átlagos személy számára is érthető.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a személyes panaszkezelés vagy közérdekű bejelentés során tárgyilagosan köteles eljárni, a panaszügy kapcsán nem foglalhat állást, magánemberként nem formálhat véleményt.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a bejelentő eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt vagy közérdekű bejelentést a Bejelentő a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység a választ oly módon küldi meg a Bejelentő részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a panaszkezelésért felelős szervezeti egység a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A válasz elektronikus úton való megküldése nem alkalmazható, amennyiben nem biztosítható, hogy

- a) a válasz a bejelentő részére oly módon kerüljön megküldésre, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - a. kinek a részére és
 - b. milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - c. kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is
- vagy
- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység postai úton ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként továbbítja a panaszra adott választ az ügyfél részére, és ahhoz a személyesen tett panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát is mellékeli.

8. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése

A Zenekar a panaszt és az arra adott választ, a döntés kimenetelétől függetlenül a panasz beérkezésétől számított 6 hónapig, amennyiben a panaszt érintően peres vagy hatósági eljárás van folyamatban legkésőbb az eljárás jogerős befejezéséig vagy a végleges döntésig őrzi meg, ezt követően a panasszal kapcsolatos valamennyi papír alapú és elektronikus dokumentumot megsemmisíti. A Zenekar a panasszal kapcsolatos iratokat abból a célból őrzi meg, hogy a panaszok elemzése által, az azokból levonható tapasztalatok, következtetések alapján olyan gyakorlatot alakítson ki, amellyel elkerülhetők az azonos tárgykörben tett újabb panaszok, ezáltal növelve a Zenekarral kapcsolatba kerülők elégedettségét a Zenekarral történő együttműködésük során.

9. A panaszok elemzése

A Zenekar rendszeres időközönként áttekinti a beérkezett panaszokat, értékeli a panaszokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

10. Záró és kiegészítő rendelkezések

Jelen szabályzat a Társaság ügyvezetőjének utasításában meghatározott napon lép hatályba.

A hatálybalépéssel a jelen szabályzatban foglalt előírások betartása a szabályzat személyi hatálya alá tartozók számára irányadó.

Jelen szabályzat felülvizsgálata szükség szerint esedékes.

Miskolc, 2023.december....

.....
Szászné Pónuzs Krisztina
ügyvezető

JEGYZŐKÖNYV

1.sz.melléklet

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdésére tekintettel került sor.

Készült: (pontos hely
megjelölése szükséges)

Időpont (nap):-án/én , Idő: (óra, perc)Helyiség: ban/ben.

Tárgy:

Jelen vannak:

Név: (kijelölt ügyfelelős) MSZZ Nonprofit Kft.

Név:(Panaszos/Bejelentő)

A Panaszos/Bejelentő adatai és levelezési címe:

Név:

Levelezési cím:

A panaszos/bejelentő előadja:

Tájékoztattam a panaszost/bejelentőt arról, hogy a /2023. (.....) számú ügyvezetői utasítással bevezetett Panaszkezelési szabályzat értelmében a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a szóbeli bejelentést a panaszos/bejelentő által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos/bejelentő az aláírást megtagadhatja, ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Tájékoztattam továbbá a panaszost/bejelentőt, hogy a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. § (3) bekezdése értelmében a panaszos/bejelentő személyes adatai – a (4) bekezdésben foglaltak kivételével – csak

a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszos/bejelentő – esetleges hatáskör hiányában való – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához

hozzájárul*

nem járul hozzá*

A panaszos/bejelentő által csatolt dokumentumok száma:

A panaszt/közérdekű bejelentést felvette és a jegyzőkönyvet készítette:

A jegyzőkönyv 3 eredeti példányban készült, amelyből egy eredeti példányt a panaszos/bejelentő átvett. A panaszos/bejelentő az átvételt aláírásával igazolja.

Panaszos/közérdekű bejelentő

(kijelölt ügyfelelős) NÖF Nonprofit Kft.

Kelt:

* A megfelelő aláhúzendó

P A N A S Z B E J E L E N T Ő N Y O M T A T V Á N Y

2.sz.melléklet

Név:			
Cím:	Irsz.:	Város:	Utca, házszám:
Telefon:*		Fax:*	e-mail:
Panasz rövid leírása:			
Csatolt dokumentumok:			
Értesítés módja:			
Dátum:		Bejelentő aláírása	
A panaszt felvette		Panaszfelvevő aláírása	

* A rövid úton való kapcsolattartás érdekében. Kitöltése nem kötelező.

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az adatkezelésre vonatkozó részletes tájékoztatást a Zenekar adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatáról szóló ügyvezetői utasítás tartalmazza, amely elérhető a Zenekar honlapján.

Hozzájáruló nyilatkozat személyes adatok kezeléséhez

Jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy a panaszkezelési útmutatót és a Zenekar adatkezelési nyilatkozatát megismertem, az abban foglaltakat elfogadom és tudomásul veszem, hogy jelen adatkezelés hozzájáruláson alapul. Hozzájárulását az alábbi jelölőnégyzetek útján tudja megadni.

Hozzájárulok, hogy a panasz kivizsgálása érdekében a panaszbejelentő nyomtatványon megadott személyes adataimat a Miskolci Szimfonikus Zenekar Nonprofit Kft, mint adatkezelő a panasz kezelési eljárása során, illetve a panasz elbírálásával kapcsolatban kezelje.

☐ igen

☐ nem

Hozzájárulok, hogy a Zenekar a panaszbeadványt a döntés kimenetelétől függetlenül a panasz beérkezésétől számított 6 hónapig, amennyiben a panaszt érintően peres vagy hatósági eljárás van folyamatban legkésőbb az eljárás jogerős befejezéséig vagy a végleges döntésig megőrizze.

☐ igen

☐ nem

Kelt:

aláírás