

KOLIBRI SZÍNHÁZ NONPROFIT Kft.

**PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK
SZABÁLYZATA**

2024. év

A Kolibri Színház Nonprofit Kft. gazdasági társaságban (továbbiakban: Intézmény) a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjét a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) alapján a következőkben határozom meg:

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

- 1.1. A szabályzat célja, hogy az Intézmény szabályozza a tevékenysége keretében felmerülő közérdekű bejelentések és panaszok benyújtására és kivizsgálására vonatkozó eljárási szabályokat annak érdekében, hogy a vizsgálat eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

2. A szabályzat hatálya

- 2.1. A szabályzat hatálya kiterjed az Intézmény tevékenysége, működése körében felmerülő, és a foglalkoztatott személyekkel kapcsolatos, a Panasztv. szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára.
- 2.2. A szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni az Intézményhez beérkezett azon beadványok tekintetében, amelyek a Panasztv. alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés az Intézményhez közvetlenül érkezett, vagy más szerv a hozzá érkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést az Intézményhez továbbította.
- 2.3. Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki más, így különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra és kérelmekre.

3. Fogalmak

- 3.1. *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 [Panasztv. 1. § (2) bekezdés].
- 3.2. *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 [Panasztv. 1. § (2) bekezdés].
- 3.3. *Bejelentő, vagy panaszos*: minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelmet nyújt be az Intézményhez.
- 3.4. *Közérdekű bejelentő*: az a személy vagy szervezet, aki/amely közérdekű bejelentéssel fordul az Intézményhez.
- 3.5. *Közérdekű bejelentéssel, panasszal kapcsolatos eljárás*: olyan eljárás, amelynek során az eljárásra jogosult személy/szerv a panaszban, illetve a közérdekű bejelentésben foglaltakat kivizsgálja, majd ezt követően a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt a megtett intézkedésekről vagy az intézkedések mellőzésének indokairól értesíti.

- 3.6. *Panaszkezelésért, közérdekű bejelentés kezeléséért felelős személy:* a panaszok, közérdekű bejelentések fogadásáért, kivizsgálásáért, valamint megválaszolásáért felelős személy (személyek).

4. Eljárási alapelvek:

- 4.1. Az eljárás során a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt megilleti az egyenlő bánásmód, nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt, a panasz kivizsgálása során körültekintően és tárgyilagosan kell eljárni [Panasztv. 6. § (1) bekezdés].
- 4.2. Ha az eljárás során az Intézmény számára nyilvánvalóvá vált, 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 [Panasztv. 3. § (5) bekezdés].
- 4.3. Ha a panaszos, vagy a közérdekű bejelentő a 4.2. pont szerint meghatározott esetben ezen magatartásával összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Ha alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni [Panasztv. 6. § (4) bekezdés, (5) bekezdés].

5. Adatkezelés

- 5.1. Az Intézmény a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatait, illetve egyéb adatait – a 4.3. pontban leírtakat kivéve – kizárólag a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata alatt kezeli, azokat a vizsgálat befejezésekor a panaszos vagy közérdekű bejelentő írásos tájékoztatást követő nyolcadik napon törli.
- 5.2. Intézmény – figyelemmel a 4. pontban foglaltakra – egyebekben a mindenkor Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában meghatározottak szerint kezeli a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatait.

II. A PANASZOKKAL ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁS REND

1. Az eljárás megindítása

- 1.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton fordulhat az Intézményhez.
- 1.2. A szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést a panaszos, illetve közérdekű bejelentő kérésére az Intézmény írásba foglalja és a panaszos vagy közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja [Panasztv. 2. § (1) bekezdés].
- 1.3. Írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés postai úton az Intézmény ügyvezető igazgatójának címezve és az Intézmény székhelyére (1061 Budapest, Jókai tér 10.) vagy az Intézmény telephelyére (1061 Budapest, Jókai tér 3.) elektronikus úton a panaszkezeles@kolibriszinhaz.hu e-mail címre, továbbá személyesen az Intézmény székhelyén, vagy az Intézmény telephelyén nyújtható be.

2. Elintézési határidő és tájékoztatás

- 2.1. A panasz vagy közérdekű bejelentést – ha a törvény eltérően nem rendelkezik – 30 napon belül kell elbírálni [Panasztv. 3. § (1) bekezdés].
- 2.2. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítás indokainak egyidejű megjelölésével tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot [Panasztv. 3. § (2) bekezdés].

3. Panasz vagy közérdekű bejelentés (a továbbiakban együttesen: kérelem) előzetes vizsgálata, továbbítása, valamint az érdemi vizsgálat mellőzése

- 3.1. A kérelmet az Intézmény előzetesen megvizsgálja és annak tartalma alapján megállapítja, hogy milyen típusú beadványnak minősül, illetve továbbításnak vagy egyéb intézkedésnek van-e helye.
- 3.2. Ha az Intézmény a kérelem vizsgálata keretében észleli, hogy a kérelem elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, azt haladéktalanul az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidőben értesíti [Panasztv. 3. § (4) bekezdés].
- 3.3. A korábbival azonos tartalmú ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető [Panasztv. 4. § (1) bekezdés].
- 3.4. A panasz vizsgálata mellőzhető 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 panasz vizsgálatát az Intézmény mellőzi [Panasztv. 4. § (2) bekezdés].
- 3.5. Az azonosítatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell [Panasztv. 4. § (3) bekezdés]. Az azonosítatlan személy által beadott kérelem alapján az eljárást akkor szükséges megindítani, ha nagy valószínűséggel a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog-, vagy érdeksérelem szolgál [Panasztv. 4. § (4) bekezdés].

4. A panasz vagy közérdekű bejelentés fogadása, kezelése, elbírálása, az arra tett intézkedések.

- 4.1. A panasz vagy közérdekű bejelentés során az érdemi vizsgálat mellőzésén, a panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálásán, a panaszos vagy közérdekű bejelentő meghallgatásán kívüli adminisztratív jellegű feladatok ellátására jogosult személy az Intézmény ügyvezető igazgatója által kijelölt Karlik József, gazdasági főmunkatárs munkakörben foglalkoztatott személy.
- 4.2. A panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálására, az érdemi vizsgálat mellőzésére jogosult személy az Intézmény ügyvezető igazgatója.

- 4.3. Az elbírálásra jogosult ügyvezető igazgató a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgathatja, ha szükségesnek ítéli meg.
- 4.4. Az elbírálásra jogosult ügyvezető igazgató a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel érintett munkatársat tájékoztatja annak tartalmáról, tőle szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet, majd az elbírálás eredményéről is tájékoztatja.
- 4.5. A vizsgálat történhet a keletkezett iratok tanulmányozásával, az érintett munkatárs vagy panaszos meghallgatásával. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.

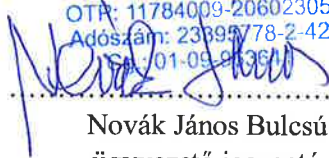
5. A panasz vagy közérdekű bejelentés alapján tett intézkedések

- 5.1. Az elbírálásra jogosult vezető az eljárást követően – a minősített adat, illetve jogszabály alapján üzleti, gazdasági, egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével írásban tájékoztatja a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt. Az értesítés azt is tartalmazza, hogy ugyanazon panaszos azonos tartalmú ismételt panasza vizsgálatának mellőzéséről nem kap újabb tájékoztatást.
- 5.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézésével a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét hivatalos feljegyzéssel dokumentálni kell, mely irat egy példányát a bejelentő részére – a bejelentő átvételt igazoló aláírását követően – át kell adni.
- 5.3. A panasz vagy közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
- a) a jogszerű vagy közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - c) az okozott sérelem orvoslásáról és
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről [Panasztv. 5. § (1) bekezdés].

6. A szabályzat hatálybalépésének időpontja

- 6.1. Jelen szabályzat 2024. november hó 26. napján lép hatályba.

Kolibri Színház Nonprofit Kft.
1061 Budapest, Jókai tér 10.
OTR: 11784009-20602305
Adószám: 23895778-2-42
Tel.: 01-09-983610


Novák János Bulcsú
ügyvezető igazgató