




**POLIOL Gépgyártó és Csomagolástechnikai
Korlátolt Felelősségű Társaság**

PANASZKEZELÉS SZABÁLYZAT

1. számú kiadás



**A Tájékoztatót jóváhagyta, a jelen dokumentum által meghatározott szabályokat
elrendeli:**

Kelt: Lakitelek, 2023. december 01.	 Ézsiás Bálint ügyvezető
--	---

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalom

PREAMBULUM.....	3
SZABÁLYZAT HATÁLYA	4
FOGALOM MEGHATÁROZÁS	5
BELSŐ VISSZAÉLÉSI RENDSZERT MŰKÖDTETŐ.....	5
BEJELENTÉSI, KIVIZSGÁLÁSI ELJÁRÁS LEFOLYTATÁSÁNAK JOGSZABÁLYI KERETE.....	8
VISSZAÉLÉST BEJELENTŐK VÉDELME.....	10
ADATKEZELÉS	11
MELLÉKLETEK.....	13
INFORMÁCIÓBIZTONSÁG.....	14

PREAMBULUM

Jelen „Panaszkezelési Szabályzat” (a továbbiakban: Szabályzat) a

Cégnév	POLIOL Gépgyártó és Csomagolástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely	6065 Lakitelek, Tiszakécskei út 3.
Cégjegyzékszám	03-09-114837
Adószám	13994462-2-03
Képviseli	Ézsiás Bálint ügyvezető

A **POLIOL Gépgyártó és Csomagolástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság)** a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdése, A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 2023. évi XXV. törvény alapján a Társaság működése során betartani elvárt magatartási szabályok követése, azoknak való megfelelés érdekében visszaélés-bejelentési rendszert vezet be.

A Társaság szabályai, előírásai betartatása és azok végrehajtása érdekében, valamint, hogy a vonatkozó jogszabályok vagy belső szabályzatok megsértése ellen is fel tudjon lépni a visszaélés-bejelentési rendszere az objektivitáson, esélyegyenlőségen és szakmaiságon alapul. A rendszer egy belső bejelentő hálózaton alapul, mely központi kapcsolattartási pontként áll minden olyan munkavállaló, üzleti partner vagy más érdekelt fél rendelkezésére, aki bizalmasan kíván bejelentést tenni szabálytalanságokról.

A Társaság munkavállalói, valamint a Társasággal szerződéses viszonyban álló, vagy olyan személyek bejelentést tehetnek minden olyan esemény miatt, mely a Társaságra vonatkozó szabályoktól, valamint a jogszabályi keretek között a Társaság vezetője által meghatározott szervezeti célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működéstől eltér. Bejelentést azok tehetnek, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez méltányolható jogos érdekük fűződik.

A bejelentés alapja lehet a Társaság munkavállalója által megvalósított magatartás, mulasztás, a szervezeti integritást sértő esemény, mely alatt értendő az írott és íratlan etikai szabályok megsértésének esetei, úgy, mint csalás, korrupció, visszaélés.

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.

A Társaság célkitűzése a visszaélés-bejelentő rendszer működtetésével, hogy mind a munkavállalók, mind a partnerek részére biztosítva legyen a jóhiszemű és tisztesség eljárás, rendeltetészerű joggyakorlás, a Társaság által elvárt magatartási szabályok betartása, betartatása. A Társaság komoly hangsúlyt fektet a partnerek magas színvonalú kiszolgálására és a munkavállalók elégedettségére, így mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszokat szakszerűen és határidőben vizsgálja, elejét vegye a visszaéléseknek. Szabályozott eljárás keretében feltárja a panasz okát, indokát és a megalapozott panaszt mihamarabb orvosolja.

SZABÁLYZAT HATÁLYA

Személyi hatály:

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a) a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt,
- c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.
- d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- e) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- f) 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,
- g) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- h) a foglalkoztatóval az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- i) az a személy, akinek az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

Időbeli hatály: 2023. december 01. napjától határozatlan időre szól a Szabályzat időbeli hatálya.

Tárgyi hatály:

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

Jogszabályi háttér:

- A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasz tv.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR)
- 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről (Mt.)

FOGALOM MEGHATÁROZÁS

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Bejelentési rendszer: A foglalkoztatói szervezet – jogszerű és prudens működése érdekében – a jogszabályok, valamint a 13. § szerinti magatartási szabályok megsértésének bejelentésére - közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályok megsértésére- visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre.

Bejelentő: 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.

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.

BELSŐ VISSZAÉLÉSI RENDSZERT MŰKÖDTETŐ

A belső visszaélés-bejelentési rendszert –a foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt, pártatlan személy vagy szervezeti egység működtetheti.

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 és pártatlansági szabályokat alkalmazni kell.

Foglalkoztató:

Cégnév	POLIOL Gépgyártó és Csomagolástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely	6065 Lakitelek, Tiszakécskei út 3.
Cégjegyzékszám	03-09-114837
Adószám	13994462-2-03
Képviseli	Ézsiás Bálint ügyvezető

Foglalkoztatón belül a kijelölt felelősök:

Név:	Gyöngyösi Mariann
Munkakör:	irodavezető
Elérhetőség:	panasz@poliol.hu
Név:	Cserháti-Kökény Fanni (Gyöngyösi Mariann távolléte esetén)
Munkakör:	kontroller
Elérhetőség:	panasz@poliol.hu

A Foglalkoztató a működtetésére pártatlan személyként az irodavezető munkakörben álló munkavállalót jelölte ki.

Az irodavezető távolléte, akadályoztatása esetén az elektronikus levelezést a kontroller munkakörben álló munkavállaló kezeli.

Figyelemmel a rendszer elfogulatlan és pártatlan működtetésére, ha a bejelentés a rendszer működtetőjét érintené, köteles erről a Társaság Ügyvezetőjét haladéktalanul írásban tájékoztatni. E tájékoztatás alapján az Ügyvezető az érintett bejelentéssel kapcsolatban a rendszer működtetésére egy másik, pártatlan személyt jelöl ki.

Amennyiben a panasz tárgy a Társaság Ügyvezetőjét érinti, a panaszt a Társaság tulajdonosának kell továbbítani.

Foglalkoztatón belül a kijelölt felelősök eljárása:

A panaszok, bejelentések fogadása elektronikusan a panasz@poliol.hu email címen történik.

A levelező rendszert az irodavezető kezeli.

Az irodavezető kötelezettsége munkaidejében rendszeresen ellenőrizni, hogy érkezett e elektronikusan bejelentés.

Amennyiben panaszt küldtek be, az irodavezető a panaszt haladéktalanul továbbítja a kivizsgálás megkezdésére a bejelentővédelmi ügyvédnek, valamint másolatban a Társaság ügyvezetőjének (kivéve, ha a panasz az ügyvezetést érinti). Egyidőben a panasz beérkezését belső nyilvántartó rendszerbe iktatja.

Az irodavezető jogosult kapcsolattartásra a bejelentővel, adminisztratív munkára -amennyiben a bejelentés nem anonim-, azonban a panasz szakmai, jogi kivizsgálására a bejelentővédelmi ügyvéd jogosult.

Az irodavezető kötelezettsége a porta melletti falra rögzített visszaélésbejelentő láda napi szintű üritése, tartalmának az ellenőrzése.

Az irodavezető a munkaideje elején, illetve végén köteles a ládába betekinteni.

Amennyiben a láda panaszt tartalmaz, azt belső nyilvántartó rendszerbe iktatja, a panaszt beszkeneli, külön panaszkezelési mappába elmenti és továbbítja a bejelentővédelmi ügyvédnek, ügyvezetőnek.

Belső nyilvántartás:

A panaszok beérkezését -postaláda, email- az irodavezető belső nyilvántartásba felviszi, hogy pontosan visszakereshető legyen, hogy mikor, milyen felületen érkezett bejelentés a Társasághoz, valamint a törvényi határidők követhetőek, betarthatóak lehessenek.

A Társaság külön mappába is lementi a panaszokat, lefolytatott eljárás anyagát.

Szóbeli bejelentések:

A Társaság részére telefonon nem lehetséges panaszt bejelenteni, szóbeli bejelentésre az irodavezetőnél van mód személyesen, aki Meghallgatási jegyzőkönyv elnevezésű nyomtatványba felveszi a panaszt. A meghallgatási jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja a bejelentőnek, a jegyzőkönyvet beszkenne és megküldi a bejelentővédelmi ügyvédnek, ügyvezetőnek. A belső nyilvántartásba egyidejűleg rögzíti a panasz tételének időpontját.

Írásbeli bejelentések:

A Társaság részére elsődlegesen írásban lehet panaszt tenni.

Az írásbeli panaszbenyújtás módja panaszbejelentő nyomtatványon.

A nyomtatvány letölthető a honlapról, elkérhető az irodavezetőtől vagy helyettesítése esetén kontrollertől, megtalálható a kihelyezett visszaélésbejelentő doboz melletti mappában.

A kitöltött nyomtatvány beadható személyesen az irodavezetőnek vagy helyettesítése esetén a kontrollernek a Társaság székhelyén, szkennelve emailen elküldhető a panasz@poliol.hu email címre, tothedina.mail@gmail.com email címre.

A Társaság honlapján közvetlen üzenet küldésre, nyomtatvány elküldésre nincs lehetőség.

Foglalkoztatón kívül a kijelölt felelős:

Név:	Dr. Tóth Edina
Pozíció:	bejelentővédelmi ügyvéd
Telefonszám:	0670/5179251
Email cím:	tothedina.mail@gmail.com

A Társaság A tevékenységével összefüggő bejelentések fogadásával és kezelésével kapcsolatos feladatok ellátására ügyvéddel megbízási szerződést köthet bejelentővédelmi ügyvédi tevékenység folytatására.

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, és

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.

A bejelentővédelmi ügyvéd a bejelentést a megbízóhoz továbbítja, de a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatok tekintetében a bejelentésnek a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot nem tartalmazó kivonatát küldi meg a megbízónak, kivéve, ha a bejelentő előzetesen, írásban hozzájárult személyes adatai továbbításához.

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.

BEJELENTÉSI, KIVIZSGÁLÁSI ELJÁRÁS LEFOLYTATÁSÁNAK JOGSZABÁLYI KERETE

Bejelentés módja:

A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. A szóbeli bejelentést telefonon vagy személyesen lehet megtenni.

A Társaság rögzített rendszereket nem használ, így a szóbeli bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a bejelentő személyesen teszi meg a bejelentését, a Társaság 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.

A szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít a Társaság.

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.

A bejelentés megtétele jogszerű, ha

- a) a bejelentő a bejelentését az e Tájékoztató szerinti rendszerben, az e Tájékoztató szerint tette meg,
- b) a bejelentő a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt a munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerezte, és
- c) a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt.

Kivizsgálás menete:

A panaszokat tisztességes módon, szakszerűen és haladéktalanul ki kell vizsgálni, ki kell értékelni és meg kell válaszolni.

Minden panaszt azonos módszer szerint kell kezelni, beérkezéskor minden panaszt rögzíteni kell a panasznyilvántartásban.

A Társaság az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az eljárási és adatkezelési szabályokról.

A Társaság a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja.

A 30 napos határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 hónapot.

A bejelentés kivizsgálása során a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

Kivizsgálás mellőzése:

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

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

Feljelentés tétele:

A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására.

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

Bejelentő értesítése:

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője az a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

VISSZAÉLÉST BEJELENTŐK VÉDELME

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.

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

- a) a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
- b) a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,
- c) a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása,
- d) a képzés megtagadása,
- e) a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- f) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
- g) a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
- h) a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
- i) a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
- j) egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
- k) a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
- l) az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,

- m) az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
 n) az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
 o) az engedély visszavonása.

A bejelentőnek járó védelem nem illeti meg a bejelentőt, ha

- a) bejelentésével a minősített adatok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi vagy
 b) a bejelentés megtétele során törvényben meghatározott, az orvosi titokra, az ügyvédi titokra vonatkozó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi 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 bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

ADATKEZELÉS

Adatkezelés jogalapja	jogszabály
Adatkezelés célja	bejelentő rendszer működtetése, panaszok kivizsgálása, bejelentőkkel való kapcsolattartás
Érintettek köre	a Szabályzat személyi hatályában felsoroltak
Címzettek	a bejelentő rendszert működtető Foglalkoztató, Foglalkoztató által kijelölt felelős személyek, az ügy indokoltsága szerint külső hatóság
Adat	nem anonim bejelentés esetén: bejelentő neve, szül. hely, szül. idő, anyja neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe anonim bejelentés esetén a bejelentő által megadásra kerülő adatok
Adatkezelés módja	elektronikusan, papír alapon
Adatkezelés időtartama	ha nem kivizsgálható a bejelentés, akkor a bejelentés után 3 hónapon belül törlés, ha bejelentés kivizsgálható, a bejelentéstől számított 3 év múlva törlés
Automatizált döntéshozatal, profilalkotás az adatkezelés kapcsán történik-e	nem
Érintett jogok, jogérvényesítés	<ul style="list-style-type: none"> • tájékoztatás, törlés, helyesbítés, zárolás, elfeledtetés, tiltakozás, • jogaival az adatkezelő elérhetőségein élhet, valamint • fordulhat a NAIH-oz

Adatkezelő elérhetőség, bejelentésre használható email cím	panasz@poliol.hu tothedina.mail@gmail.com
Adatkezelő elérhetőség, bejelentésre használható telefonszám	+36 20 3382339 +36 70 5179251

A bejelentési rendszer keretei között

- a bejelentőnek,
- annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és
- annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő bejelentővédelmi ügyvéd, illetve külső szervezet részére továbbíthatóak.

A rendszer keretei között kezelt adatok közül a rendszer működtetője haladéktalanul törli a fentiek hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

A bejelentő személyes adatai a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha

- e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy
- a bejelentő hozzájárult.

A bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait a Társaság részére át kell adni.

Amennyiben 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.

A rendszer keretei között kezelt adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a bejelentésre vonatkozó, a 2023. évi XXV. törvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.

A személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerheti meg.

A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig

- a) a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl –
b) a Társaság más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

MELLÉKLETEK

Mellékletek:

- Panaszbejelentő nyomtatvány írásbeli panaszra 1. sz. melléklet
- Panaszbejelentő nyomtatvány szóbeli panaszra 2. sz. melléklet
- Meghallgatási jegyzőkönyv 3. sz. melléklet
- Tájékoztatás határidő hosszabbításra 4. sz. melléklet
- Tájékoztatás panaszkezelési eljárás szabályairól 5. sz. melléklet
- Visszaigazolás panaszról 6. sz. melléklet
- Felhívás tényállás tisztázására 7. sz. melléklet
- Belső panaszkezelési nyilvántartás 8. sz. melléklet
- Eljárást lezáró dokumentum 9. sz. melléklet

Mellékletek ismertetése:

Panaszbejelentő nyomtatvány írásbeli panaszra 1. sz. melléklet

A Panasztv. értelmében panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az eljárásra jogosult szervhez. Az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos számára másodpéldányban átadja.

Ezen nyomtatvány egyrészről a szóban tett panaszok feljegyzésére szolgál, mely esetben a feljegyzés egy példánya átadásra kerül a panaszosnak és az ügy kivizsgálására jogosultnak. Másrészről a bejelentő közvetlenül a honlapról letöltheti a nyomtatványt és kitöltve szkennelve, személyesen eljuttathatja a panaszkezelőnek, vagy az irodavezetőtől -helyettesítése esetén a kontrollertől- elkérheti is kitöltve átadhatja, vagy a visszaélésbejelentésre használt láda melletti mappából kiveheti és kitöltve közölheti a panaszkezelővel) ládába bedobva, személyesen átadva, beszkenelve és emailben elküldve).

Panaszbejelentő nyomtatvány szóbeli panaszra 2. sz. melléklet

A Panasztv. értelmében panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az eljárásra jogosult szervhez. Az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos számára másodpéldányban átadja.

Ezen nyomtatvány a szóban tett panaszok feljegyzésére szolgál. A feljegyzés egy példánya átadásra kerül a panaszosnak és az ügy kivizsgálására jogosultnak.

A szóbeli panaszt felveheti az irodavezető -helyettesítése esetén a kontroller-, azonban a panasz megtételének módja elsődlegesen az írásbeli panasz.

Meghallgatási jegyzőkönyv 3. sz. melléklet

A Panaszkezelő jelen nyomtatványban rögzíti a panaszos által tett -eljárás során- nyilatkozatokat, mely alapul szolgál a panasz kivizsgáláshoz.

Tájékoztatás határidő hosszabbításra 4. sz. melléklet

A Panaszkezelő tájékoztatja a bejelentőt jelen nyomtatványban, hogy a 30 napos eljárási határidőt indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett meghosszabbítja, egyben tájékoztatja a bejelentőt a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól.

Tájékoztatás panaszkezelési eljárás szabályairól 5. sz. melléklet

Jelen nyomtatványban tájékoztatja a Panaszkezelő a bejelentőket a visszaélésbejelentési rendszer eljárási szabályairól.

Visszaigazolás panaszról 6. sz. melléklet

A Panaszkezelő jelen nyomtatványban visszaigazolja a panaszosnak a törvényi határidőn belül - írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül- a bejelentőnek, hogy a panaszt kézhez vette és egyben tájékoztatást nyújt az eljárás, adatkezelési szabályokról, eljárásról. Felhívás tényállás tisztázására 7. sz. melléklet.

Belső panaszkezelési nyilvántartás 8. sz. melléklet

A Panaszkezelő jelen Nyilvántartásba rögzíti a munkavállalók/ külső, harmadik személyek panaszbejelentéseit. Táblázatos formában felvitelre kerül a panaszbejelentő neve -amennyiben nem anonim, ha anonim, akkor a bejelentő neve helyett anonim megjegyzés fog szerepelni-.

Eljárást lezáró dokumentum 9. sz. melléklet

A Panaszkezelő jogszabályi kötelezettségének eleget téve lefolytatta a panaszkezelési eljárást, melyet jelen dokumentummal zár le, összefoglalva a bejelentés, eljárás lényegi tényállását, tett megállapításokat, alkalmazott jogkövetkezményeket.

INFORMÁCIÓBIZTONSÁG

A Társaság az egész panaszkezelési eljárás alatt biztosítja az adatok védelmét, az informatikai rendszer zártságát, fizikai, logikai, adminisztratív védelmét.

Az információbiztonság szabályai:

A Társaság információbiztonsága a számítógépes rendszerek, hálózatok, valamint a tárolt adatok védelmére terjed ki. Célja, hogy megakadályozza illetéktelen hozzáférést, adatvesztést vagy adatlopást. Az információbiztonság fontos a személyes adatok, üzleti titkok és más érzékeny információk védelme érdekében.

A cég információbiztonságára vonatkozó technikák és eszközök:

PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYOZÁSA

A panaszok kezelésére az irodavezető munkatárs van kijelölve. A panaszosok részére a panasz@poliol.hu elektronikus postafiók került beállításra , mely fiók kezelését szintén az irodavezető munkatárs végzi.

Feladata a beérkezett panaszok iktatása, továbbítása az ügyvezető-igazgató felé, valamint a panaszok megválaszolásának visszaküldése. Amennyiben a panasz tárgya az ügyvető-igazgató személye ellen érkezik, akkor a panaszt a cég tulajdonosának kell küldeni.

Az irodavezető távollétében esetén feladatát a kontroller munkatárs veszi át.

ELEKTRONIKUS LEVELEZÉS

Az elektronikus levelezéshez köthető fiókok kizárólag a szervezet tulajdonában lévő, üzleti felhasználásra használt eszközökön kerülnek beállításra.

A felhasználók nem rendelkeznek a szervezeti E-mail fiókjuk belépési adataival, azokhoz kizárólag az IT osztály munkatársainak van hozzáférése. Ezzel a belső jogosulatlan hozzáférések elleni védelem jelen van.

Az adatok kezelése külső webtárhely szolgáltatón keresztül történik, így teljesen független egy esetleges helyszíni katasztrófától, vagy meghibásodástól.

A levelezés titkosítása SSL/TLS protokolon keresztül történik a külső támadások visszaverése, vagy egy esetleges evesdropping ellehetetlenítése érdekében.

A fájlrendszer adatmentését a szolgáltató napi rendszerességgel végzi.

FIZIKAI VÉDELEM

A cég IT eszközeinek kiszolgálására fenntartott, külön zárható helyiség ,- szerver szoba, valamint a benne található kulcsos Rack szekrényhez csak az ügyvezetőnek, valamint az IT vezetőnek van hozzáférése. Az ide történő belépések naplózásra kerülnek.

Az informatikai rendszerek rendszergazdai jelszavai lezárt borítékban, tűzálló páncélszekrényben vannak tárolva egy külső meghajtón.

A telephely két külön optikai vezetékes internet hozzáféréssel rendelkezik. Az egyik a szervezeti hálózat kiszolgálását, a másik pedig a vendég internetes hozzáférést biztosítja. Tehát egy vendég felhasználó fizikailag képtelen hozzáférni a szervezeti, érzékeny adatokhoz a hálózaton.

ADMINISZTRATÍV VÉDELEM

A hálózatok biztonságát hardveres tűzfal védi, mely az internet irányából érkező támadásokat hívatott visszaverni. A tűzfal beállításait a rendszergazda 3 havonta ellenőrzi, felülvizsgálja.

Továbbá fizikailag külön-külön szerver szolgálja ki a felhasználók domain rendszeren keresztüli hálózati bejelentkezéseit, illetve a vállalat irányítási rendszert. Ennek az az oka, hogy a vállalatirányítási rendszert egy külsős fejlesztő fél menedzseli, akinek szüksége van egy “deploy” szerverre, amelyhez a szervezetnek külső hozzáférést kell biztosítania.

A külön szervergép jogai (azaz, hogy mit ér el a szervezet belső hálózatán, valamint azt hogyan tudja egy belső hálózati kliens elérni) a központi tűzfalban vannak korlátozva.

A központi kiszolgálók virtuális környezetben vannak feltelepítve, így képesek vagyunk az adatokról napi szinten meghatározott szabályok szerinti biztonsági mentést készíteni telephelyi, valamint egy külső helyszíni lokációra redundanciás céllal.

A személyes felhasználónevek a „poliol” nevű Windows-domainben értelmezettek. Amennyiben egy olyan számítógép próbál csatlakozni a szervezeti hálózathoz, amely nem tagja ennek a domainnek, a csatlakozás elutasításra kerül. A számítógépeket az IT osztály manuálisan adja hozzá a rendszerhez. Amint egy számítógép tagja a csoportnak, beállításra kerülnek a jogai, valamint a megosztott mappákhoz való hozzáférése. A felhasználó a megosztott közös mappákból csak azokhoz kap hozzáférést, ami szerepel az ügyvezető általi jóváhagyásban.

A teljes IT rendszer jelszavainak menedzselése titkosított jelszó nyilvántartó adatbázis használatával történik, melyhez a hozzáférést az IT osztály két tagja tudja. Ez a jelszó nincs feljegyezve és fél évente változik.

LOGIKAI VÉDELEM

A Szervezet főtevékenységeivel összeköthető folyamatok, tervrajzok, gyártási metódusok mind titkosítási védelem alatt állnak, valamint a fentebb említett redundancia stratégiánk részeként periodikusan biztonsági mentés készül róluk.

A korábbi gyártási adatok, a felhasznált alapanyagok, és minden ami a tevékenységgel közvetlen kapcsolatos egy titkosított adatbázisban található, amelynek a hozzáférése kizárólag a már említett jelszó adatbázisban található, szintén titkosítva. Ehhez az adatbázishoz csak a gyártásmenedzselő szoftver fér hozzá.

A tervrajzok, amelyek egyrészt üzleti titkok, másrészt szellemi értéket hordoznak magukban egy kizárólag a tervezők, valamint a gyártásmenedzselő szoftver által elérhető hálózati meghajtón található. Erről a meghajtóról napi kétszer biztonsági mentés készül.

Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a hatályos jogszabály a szabályzat foglalt értelmező rendelkezéstől eltérően határoz meg valamely fogalmat, akkor ezen rendelkezés helyébe minden további rendelkezés nélkül a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Munkáltató ügyvezető igazgatója jogosult módosítani, hatályon kívül helyezni.

Kecskemét, 2023. december 01.


Ézsiás Bálint
ügyvezető