**iktatószáma: K/651-1/2024**

**Weöres Sándor Színház Nonprofit Kft.**

**SZABÁLYZAT**

**BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZER**

**VISSZAÉLÉSEK ÉS**

**PANASZOK KEZELÉSÉNEK**

**ELJÁRÁSI RENDJE**

**I. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

**1. Bevezetés**

Az Weöres Sándor Színház Nonprofit Kft. a továbbiakban: WSSZ, vagy Színház,) a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. tv., valamint a rá vonatkozó egyéb jogszabályok, Létesítő Okirat, Szervezeti és működési szabályozók, Alapítói határozatok és belső szabályzatok rendelkezései figyelembevételével az Ügyfelei, Közönsége, Munkavállalói (továbbiakban Panaszos) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

**2. A szabályzat célja**

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy a WSSZ Ügyfelei, Közönsége elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében, valamint a megfelelő munkahelyi légkör megteremtése és megőrzése érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a közönségkapcsolati és munkakultúránknak, így biztosítva a vitaelkerülés és vitarendezés folyamatos tökéletesítését, a WSSZ szervezeti integritását és etikus működését.

**3. Alapelvek**

A panaszkezelési gyakorlat alapkövetelménye a panaszos felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A panaszbejelentéseket rögzíteni kell, és rendezésüket kiemelt feladatként kell kezelni.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezni kell, az integrált kockázatelemzés során figyelembe kell venni és ennek eredményeit fel kell használni az etikus működés-, a szervezeti integritás-, a színházi szolgáltatások-, ügyfélkezelési rend/közönségkapcsolati munka-, munkakultúra és foglalkoztatási gyakorlat továbbfejlesztéséhez.

A Színház a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszbejelentés és a panasz kivizsgálása során a WSSZ a szervezetrendszerében függetlenített panaszutat alakít ki, a jelen szabályzat **III. Fejezet hatálya alá tartozó ügyekben fő szabályként a kommunikációs vezető jár el.**

A Panaszos személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Színház az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

A panaszok hatékony elintézése érdekében a Színház a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel, ennek során a rá vonatkozó adatvédelmi előírásokat fokozott gondossággal tartja be.

A panaszkezelés során a Színház az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói/munkavállalói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el a panaszostól.

A Színház a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. A Színház a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását, vagy vagyoni hátrány bekövetkezését.

**4. Értelmező rendelkezések, Fogalmi meghatározások**

* **szabály**: a WSSZ működésére, gazdálkodására, feladat-ellátására vonatkozó hatályos jogszabály, belső irányítási eszköz (szerződés, szabályzat, utasítás).
* **szervezeti integritás**: a WSSZ szabályoknak és a célkitűzéseinek, értékeinek, elveinek megfelelő szabályozott működése.
* **szervezeti integritást sértő esemény:** minden olyan esemény (tevékenység vagy mulasztás), amely a szervezetre vonatkozó szabályoktól, valamint a WSSZ szervezeti célkitűzéseinek, értékeinek és elveinek megfelelő működéstől eltér.
* **a szervezeti integritást súlyosan sértő esemény:** olyan szervezeti integritást sértő esemény, amely büntetőjogi-, szabálysértési-, kártérítési- vagy fegyelmi felelősségre vonást alapoz meg.
* **kockázat:** szervezeti integritás sérülésének lehetőségét felvető jelenség, esemény, folyamat, amelynek kellő időben történő felismerése és megfelelő kezelése elkerülhetővé teszi a szervezeti integritás sérülését, vagy panaszra okot adó helyzet kialakulását.
* **vagyoni hátrány:** az összegszerűen meghatározható és összegszerűen nem meghatározható kár, elmaradt vagyoni előny, ideértve a WSSZ gazdálkodási tevékenységét, működését hátrányosan befolyásoló eseményeket is.
* **visszaélés:** minden olyan szándékosan vagy gondatlanságból tanúsított magatartás, vagy mulasztás, amely sérti vagy veszélyezteti a WSSZ működésére, gazdálkodására, feladat-ellátására vonatkozó hatályos jogszabály, belső irányítási eszköz (szerződés, szabályzat, utasítás) érvényesülését, vagy a szervezeti integritás sérüléséhez vezet.
* **Panasz**: a Színház tevékenységével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, kérelem, amelyben a Panaszos kifogásolja a Színház szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását, illetőleg amely más egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszűntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más-, így különösen bírósági-, közigazgatási eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

**Nem minősül panasznak**, ha az érintett Ügyfél, Partner, Néző, Munkavállaló kérelmet terjeszt elő, vagy a Színháztól általános vagy speciális tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha az érintett kérése személyes adatainak Színház általi kezelésével függ össze, vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

* **Panaszos**: lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Színház szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője, a Színház szerződő partnere, vagy munkavállalója, megbízottja. A panaszos általában a Színházzal már kapcsolatban álló személy vagy szervezet, de Panaszosnak tekintendő az is, aki a Színház eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
* **Fogyasztó**: természetes személy panaszos, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében jár el.
* **Meghatalmazott**: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes személy vagy gazdálkodó szervezet, illetve más szervezet, aki e minőségét megfelelően igazolja. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.
* **Meghatalmazás**: a Panaszos helyett és nevében, ügyében meghatalmazott is eljárhat. A meghatalmazás olyan teljes bizonyító erejű magánokirat vagy közokirat, amelyből a meghatalmazó, a meghatalmazott személye azonosítható, valamint egyértelműen utal a meghatalmazott eljárási jogosultságának terjedelmére. A jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén e követelmény megfelelően irányadó azzal, hogy a meghatalmazást a jogi képviselő is aláírja.
* **Érintett:** e szabályzat alkalmazásában az a személy, akinek magatartását, mulasztását a Panaszos a panaszra vonatkozó bejelentésében felárta.
* **BKR rendszer:** A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII. 31.) Korm.rendelet WSSZ tekintetében is alkalmazandó szabályozása alapján megalkotott belső szabályzatok rendszere.

**II. SZERVEZETI INTEGRITÁST ÉRINTŐ KOCKÁZAT KEZELÉS MENETE**

**1./ Szervezeti integritást érintő kockázat bejelentése, rögzítése**

* 1. Bejelentési kötelezettség:

A **Szabályzat hatálya alá tartozó** **munkavállaló köteles** a **WSSZ szervezeti integritását érintő kockázatot** haladéktalanul, az ésszerű határidő betartásának figyelembevételével (a lehető legkorábbi időpont, amelytől az esetlegesen okozott kár, vagyoni hátrány elkerülését, vagy a kár bekövetkezte esetén annak elhárítását meg lehet kezdeni) a szervezeti integritást érintő esemény felmerülési **kockázata** észlelésekor a kommunikációs vezető részére a bejelentést a Szabályzat 1. számú mellékletében rögzített minta alapján megtenni.

A bejelentés során a bejelentőnek a BKR rendszer szabályozásán túl figyelemmel kell lennie arra is, hogy az információ a megfelelő helyen, időben és módon rendelkezésre álljon, tekintettel az intézkedési lehetőségek megindítására és a hátrányos következmények kiküszöbölésére.

* 1. **Szervezeti integritást érintő kockázat kezelése**

A WSSZ valamennyi szervezeti egységének vezetője felelős a feladatkörébe tartozó területen előforduló szervezeti integritást sértő események megelőzésért, feltárásáért, és nyomon követéséért, mindezek dokumentálásáért. A felelősségük kiterjed az általuk észlelt szervezeti integritást sértő esemény tekintetében a felelősségre vonás érvényesítéséért, annak elindításáért, figyelembe véve a munkáltatói jogok gyakorlásának szabályait, továbbá a hiányosságok megszüntetésével kapcsolatos intézkedések kezdeményezéséért és megvalósításuk ellenőrzéséért.

A bejelentést a kommunikációs vezető egy munkanapon belül értékeli, és amennyiben szükséges vizsgálatot indít, és intézkedik a szervezeti integritást sértő **kockázat** megszűntetése következményeinek elhárítása, ismételt bekövetkezésének megakadályozása, vagyoni hátrány bekövetkezésének megelőzése és az esetleges kárenyhítés érdekében.

A szervezeti integritást sértő kockázatok kezelése a WSSZ BKR rendszerének keretében hatályos szabályzatai és egyéb hatályos belső szabályzatainak részeként, azok egyes elemeivel összhangban valósul meg.

**2./ Összeférhetetlenség**

Amennyiben a bejelentés tárgyát képező integritási kockázat tekintetében a bejelentés fogadására és kivizsgálására hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetője vagy más eljárásra jogosult vezető érintett, úgy a bejelentést közvetlenül az ügyvezetőnek kell megtenni.

**III. VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉS ÉS PANASZKEZELÉS MENETE**

**A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

**1./ Kérelem benyújtása – Panaszos kérelmének beérkezése – bejelentés minősítése (panasz, vélemény, kérelem**

A panasz benyújtását követően a Színház elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem.

Amennyiben a bejelentés panasznak minősül, sor kerül a panasz **regisztráció**jára.

* 1. **Szervezeti integritást, vagy egyéni érdeket sértő esemény, visszaélés bejelentése, kezelése (panaszbejelentés)**

Bejelentési jog:

1.1.1.A **Szabályzat hatálya alá tartozó személy joga,** hogy a belső visszaélés bejelentési rendszerben **a szervezeti integritást vagy a személyét érintő** jogellenes, vagy általa jogellenesnek vélt, a szervezeti integritást sértő eseményt, visszaélést annak bekövetkezését (megvalósulását) követően, vagy annak veszélye esetén kommunikációs vezető részére jelezze, a bejelentést a Szabályzat 2. számú mellékletében rögzített minta alapján megtegye.

1.1.2. Ha a foglalkoztató a munkavállalóira a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésében meghatározott feltételekkel a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapít meg, ezek megsértése a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelenthető.

1.1.3. A bejelentés során a bejelentőnek figyelemmel kell lennie arra is, hogy az információ a megfelelő helyen, időben és módon rendelkezésre álljon, tekintettel az intézkedési lehetőségek megindítására és a hátrányos következmények kiküszöbölésére.

**1.2. Panaszos lehet, így a belső visszaélés-bejelentési rendszerben panasz/bejelentés tételére jogosult**

-a munkavállaló, vagy más foglalkoztatási viszonyban álló,

-a volt munkavállaló, vagy más foglalkoztatott, akinek foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt,

-a leendő munkavállaló, vagy más foglalkoztatási jogviszonyt létesíteni kívánó személy, ha a foglalkoztatás létesítése iránt az eljárás megkezdődött,

-a Színházzal szerződéses kapcsolatban álló néző, vállalkozó magánszemély, vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet és annak képviselője, (néző, vállalkozó, megbízott, alvállalkozó, vevő, beszállító, illetve ezek bármelyikének irányítása alatt álló személy, fennálló jogviszony hiányában akkor is ha a jogviszony létesítésére irányuló eljárás megkezdődött, vagy már megszűnt,

-a tulajdonosi képviselője, az ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyeleti testülethez tartozó személy,

-a gyakornok, vagy önkéntes, illetőleg a Színházat más okból meglátogató személy

* 1. **Összeférhetetlenség**

Amennyiben a bejelentés tárgyát képező esemény, visszaélés bejelentése, kezelése (panaszbejelentés)tekintetében a bejelentés fogadására és kivizsgálására hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetője vagy más eljárásra jogosult vezető érintett, úgy a bejelentést közvetlenül az ügyvezető részére kell megtenni.

* 1. **A Panaszos által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:**
1. **Szóbeli panasz:**
* személyesen a kommunikációs vezető irodájában
* telefonon, vagy más hangüzenet küldésére alkalmas eszközön (telefonszám: 94/319-289)

**A Színház hangrögzítést nem alkalmaz.**

A szóbeli bejelentést a Színház írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja. telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi.

A panaszról teljes és pontos jegyzőkönyvet kell felvenni. 3. számú mellékletében rögzített minta

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.

**az egyszerű megítélésű szóbeli (személyes és telefonos) panasz**

Amennyiben a Panaszos megítélése és egyetértése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, a Panaszos:

munkaidőben a kommunikációs vezetőhöz, munkavállaló Panaszos a közvetlen feletteséhez, vagy az ügyvezetőhöz fordulhat

Ilyen esetben, amennyiben a Panaszos a panasz egyszerű elintézését igényli, a panasz részletes rögzítése mellőzhető, a Panaszos nyilatkozatáról egyszerű feljegyzést kell készíteni, amit a Panaszos is aláír. 4. számú mellékletében rögzített minta

A Feljegyzés tartalmazza a Panaszos nevét, a panaszbejelentés napját és tárgyát, a panaszbejelentést kezelő munkatárs nevét, beosztását, az egyszerű elintézésre vonatkozó igény tényét, a panaszos és a bejelentést kezelő munkatárs aláírását, egyéb adatkezelésre nem kerülhet sor.

Telefonon közölt panasz esetén a WSSZ **munkaidőben biztosítja** az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

1. **Írásbeli panasz:**
* személyesen vagy más által átadott irat útján
* postai úton
* elektronikus levélben.

**Bejelentés írásbeli panasz esetén**

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése.

A panasz javaslatot tartalmazhat.

A panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl. előzményi ügy megjelölése, ügyintéző neve) is meg kell adni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása.

Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Színház vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a Panaszos meghatalmazott útján jár el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a szabályszerű, eredeti meghatalmazást.

**Elkülönített panaszvonal**

A Panaszos írásbeli panaszát megküldheti:

* a 9700 Szombathely, Akacs M. u. 7. címére
* a panasz@wssz.hu e-mail címére
* kijelölt függetlenített szervezeti egység érintettsége, a kijelölt szervezeti egység tevékenysége elleni panasz bejelentése az ügyvezető igazgatónál történhet meg.

A WSSZ garantálja, hogy a megadott e-mail címen bejelentett panasz megismerésére kizárólag a panasz kivizsgálására kijelölt munkatársnak van lehetősége, az adatkezelés az eljárás egész tartama alatt zártan, bizalmasan történik.

**2./ Azonosítás, -Panaszos tájékoztatása az eljárásról**

**2.1. Azonosítás**

A panasz beérkezésekor az eljárásra jogosult munkatárs ellenőrzi a Panaszos személyazonosságát, azt, hogy a panasz megfelel-e a minimális formai követelményeknek, valamint azt, hogy a panaszt az arra jogosult terjesztette-e elő, amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazás megfelel-e a formai és tartalmi követelményeknek.

Az azonosítás során a bejelentő védelme érdekében a négy szem elv mellőzendő.

**2.2. A Panasz visszaigazolása**

a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli **bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül** a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára.

A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a jogszabályoknak és a WSSZ adatkezelési szabályzatainak megfelelő eljárási és adatkezelési szabályokról.

5. számú mellékletében rögzített minta

**3./ Panasz kivizsgálása – esetleges hiánypótlás**

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.

**3.1. Panasz kivizsgálása és megválaszolásának általános szabályai**

**3.1.1.Tényállás tisztázása**

Nem egyértelmű vagy hiányos panaszbeadvány esetén a Színház tisztázó kérdésekkel fordul a Panaszoshoz és a hiányok, értelmező nyilatkozat megadására legalább 3 munkanap határidőt biztosít.

A bejelentés kivizsgálása során az eljárásra jogosult munkatárs egyébként is kapcsolatot tart a Panaszossal, ennek keretében rövid határidővel, de legalább 3 munkanap biztosításával a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a Panaszost.

A Panaszos figyelmét első alkalommal fel kell hívni ilyen esetben arra, hogy amennyiben a kért információ szolgáltatását elmulasztja a vizsgálatot végző a rendelkezésére álló információk alapján dönt a panaszügyben. 6. számú mellékletében rögzített minta

A Színház a vizsgálatot a panaszbeadvány tartalma, vagy a panaszról felvett részletes jegyzőkönyv és a bejelentéssel kapcsolatosan beszerzett, vagy tudomására jutott egyéb lényeges adatok, információk alapján folytatja le.

A Színház a panaszkezelési eljárása során biztosítja a hatályos jogszabályok érvényesülését.

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

**3.1.2. Azonnali intézkedések**

A bejelentést a kommunikációs vezető **három munkanapon belül** értékeli, és amennyiben szükséges vizsgálatot indít, és azonnali intézkedést igénylő esetben intézkedik a szervezeti integritást sértő **esemény, visszaélés** megszűntetése, következményeinek elhárítása, ismételt bekövetkezésének, vagy vagyoni hátrány bekövetkezésének megakadályozása és az esetleges kárenyhítés érdekében.

**3.1.3. Érintett értesítése**

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. 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 bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását. 7. számú mellékletében rögzített minta

**3.1.4. Vizsgálati határidők**

A Színház a bejelentésben foglaltakat -hacsak e szabályzat eltérően nem rendelkezik- **a körülmények által lehetővé tett legrövidebb** **időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja.**

**A Színház e határidőt különösen indokolt esetben, a Panaszos egyidejű tájékoztatása mellett jogosult meghosszabbítani. 8. számú mellékletében rögzített minta**

**A Panaszost ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni.** **A panasz kivizsgálásának és a Panaszos tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.**

**Az adatvédelemmel összefüggő panaszokat a Színház a panasz bejelentésétől (kézhez vétel, vagy jegyzőkönyv felvétele) számított 15 napon belül vizsgálja ki és válaszolja meg.**

**Amennyiben a panasz adatvédelmi incidens bekövetkezésére utaló adatot tartalmaz, a Színház a panaszt az adatvédelmi incidensek kezelésére vonatkozó külön szabályzata szerint, az abban meghatározott határidőkkel késedelem nélkül bírálja el.**

**3.1.5. Érdemi vizsgálat mellőzése**

**A Panasz kivizsgálását a Színház mellőzheti, amennyiben**

-egyszerű megítélésű szóbeli panasz azonnali elintézése lehetséges,

-a bejelentésben megjelölt érdek védelme nem áll arányban a bejelentéssel érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásával szükségképp együtt járó korlátozásával (bagatell ügy)

**A Panasz kivizsgálását a Színház mellőzi, amennyiben**

-a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette, vagy az eljáráshoz szükséges személyazonosító adatait a bejelentő nem adja meg, vagy a bejelentés nincs aláírva,

-a bejelentést nem az arra jogosult személy tette,

-a bejelentést ugyanazon bejelentő -az előző bejelentéssel azonos tartalommal- ismételten tett meg,

-a bejelentés kivizsgálása más szervezet, hatóság vagy bíróság hatáskörébe tartozik.

Mellőzhető a panasz vizsgálata abban az esetben is, amennyiben a Panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított egy év után előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

9. számú mellékletében rögzített minta

**3.1.6. A bizonyítékok értékelése**

A panasz kivizsgálása során a Színház a rendelkezésére álló bizonyítékokat együttesen és összességükben értékeli.

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

**3.1.7. Adatvédelmi szabályok az eljárás során**

A Panaszos és más személy adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak, a Színház általános és munkáltatói adatkezelési szabályzatai rendelkezéseinek és e szabályzat speciális rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A Színház a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Panaszostól:

1. neve;
2. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
3. telefonszáma;
4. értesítés módja;
5. panasz leírása, oka;
6. Panaszos igénye;
7. a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Színháznál nem áll rendelkezésre;
8. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
9. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Személyes adat kizárólag a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges mértékben, a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhető, és a bejelentés kivizsgálásában esetlegesen közreműködő bejelentővédelmi ügyvéd, illetve külső szervezet részére továbbítható.

A Panaszos adatain túlmenően e célból és mértékben kezelhetőek

-annak a személynek az adatai, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott

-annak a személynek az adatai, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

A panaszt kivizsgáló személy a panasz tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult további személlyel, vagy eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatja meg.

Az eljárás teljes tartama alatt különös gonddal kell figyelembe venni a bejelentő védelmére vonatkozó szabályokat és különös gonddal kell megtenni az adatkezeléssel összefüggő gyakorlati lépéseket.

A személyes adatok védelmével kapcsolatban a Panaszost, Érintettet megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről az Színház adatkezelési szabályzatai nyújtanak további felvilágosítást, amelyek elérhetőek a színház honlapján (www.wssz.hu) A jelen szabályzatban nem szabályozott adatvédelmi viszonyok tekintetében a Színház Adatvédelmi Szabályzata, és az egyéb hatályos adatédelmi előírásai megfelelően alkalmazandóak.

**3.1.8. Adattovábbítás, hatóságok bevonása**

Amennyiben a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelése során a Színház azt állapítja meg, hogy a bejelentés kivizsgálására nincs hatásköre, a Panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai 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 hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos, vagy az érdemi információval rendelkező személy rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

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

Ha a bejelentés alapján szabálysértési, vagy büntetőeljárás kezdeményezése egyéb okból indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

**3.1.9. Költségtérítés**

A Színház a panasz kivizsgálásáért díjat/költségtérítést nem számíthat fel.

**3.1.10. A Szóbeli panasz kivizsgálására vonatkozó különös szabályok**

A szóbeli panaszt a Színház haladéktalanul megvizsgálja és szükség esetén azonnal orvosolja.

Amennyiben a szóbeli panasz nem egyszerű megítélésű, vagy a panasz egyszerű elintézését a panaszos nem igényelte, úgy a panasz részletes kivizsgálására kerül sor.

A szóbeli panasz felvételét és a panasz tartalmának tisztázását követően a Színház tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról. Egyebekben a Színház az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyvben a következők rögzítésére kerül sor:

1. a Panaszos neve;
2. a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
3. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
4. a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
5. a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok felsorolása;
6. a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
7. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Amennyiben a szóbeli panasz a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely adatkezeléssel, személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, és a kérelem azonnal nem orvosolható, a kérelemről a Színház jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet egy munkanapon belül továbbít a Színház adatvédelmi tisztviselő részére.

**3.1.11. Az Írásbeli panasz kivizsgálására vonatkozó különös szabályok**

Írásbeli panasz esetén a Színház a panaszügyet -amennyiben a vizsgálat nem mellőzhető- érdemben megvizsgálja, és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, írásban megküldi a Panaszos részére.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely adatkezeléssel, személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresést a Színház egy munkanapon belül továbbítja adatvédelmi szakértője részére.

**4./ Döntés – Panaszos tájékoztatása és a panaszkezelés lezárása**

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatal**ra.

**4.1. A döntéshozatal általános szabályai**

Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz az érintett személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelmet is tartalmaz, vagy a panasz az érintett személyes adatainak a kezelésével függ össze, a panaszügyben döntés csak a WSSZ adatvédelmi szakértője állásfoglalása alapján hozható. Az állásfoglalás beszerzése során -személyes adat továbbítása nélkül- kizárólag a panaszban megjelölt eset tényállása közölhető.

A bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a Panaszost a Színház írásban tájékoztatja.

Panaszügyben hozott döntését a Színház közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Panaszos részére.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha Színház e fejezet 1.4. alpontban foglaltakról a Panaszost szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette, és a részletes tájékoztatásról írásbeli nyilatkozattal lemondott.

**4.2. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről**

A panasz elutasítása esetén a Színház írásban tájékoztatja jogorvoslati lehetőségeiről a Panaszost.

A tájékoztatást – a panasz tartalmának jellege szerint – úgy kell megadni, hogy abból világosan kitűnjön, hogy a panaszos a panaszkezeléssel összefüggő kifogásával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Amennyiben a WSSZ panaszkezelése nem jár a **Panaszos számára** kielégítő eredménnyel vagy a magánszemély a panaszügyben nem kap határidőben választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

1. bármely ügybena hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.
2. munkaügyi vagy esélyegyenlőségi panasz esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező munkaügyi **hatósághoz, vagy** **bírósághoz fordulhat**.

**5./ Elemzés – panasz döntést követő értékelése, nyilvántartása**

általános hatások vizsgálata, kockázatok értékelése, kockázatértékelés során döntés annak felvételéről, szükséges intézkedések megtétele az ismételt előfordulás kockázatainak csökkentése.

**5.1. Monitoring**

A WSSZ kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

* a panaszok ügyintézési idejét;
* a panaszok számát, típusait;
* az egyes panaszügyek tipizálását, a panaszok ismétlődését, gyakrabban előforduló esetek okait, a megelőzés lehetőségeit;
* a Panaszosok panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
* az egyes konkrét panaszügyek vonatkozásában a Panaszos-elégedettséget
* a panaszokban megjelölt körülményeknek a Színház tevékenységére, szervezetére, ügyfélelégedettségre, piaci folyamatokra és más a Színház működése szempontjából kockázatnak minősített körülményre gyakorolt hatásait (kockázatelemzés).
* az adatvédelmi szempontok és panaszos/bejelentővédelmi szabályok érvényesülését

**5.2. Archiválás, nyilvántartás**

A Színház a Panaszosok panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről (egyes esetek nyilvántartása) zárt (kizárólag a jogosultak számára megismerhető) nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

* a Panaszos adatait
* szükséges mértékben annak a személynek az adatait, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott
* szükséges mértékben annak a személynek az adatait, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezett,
* a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
* a panasz benyújtásának időpontját és módját
* a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
* a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
* a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
* a panaszban megjelölt igényről való döntést
* a panasz megválaszolásának időpontját és módját
* a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

A Színház a panaszügyi nyilvántartásban a panaszokat – beleértve a szóban előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat, rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának, esetleges hatósági, bírósági eljárásban történő felhasználásának céljából tartja nyilván.

A Színház jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a munkajogi vagy polgári jog elévülési szabályai szerinti igényérvényesítéshez szükséges általános elévülési idő (de legfeljebb 5 év) leteltéig megőrizni.

**5.3. Adatok törlése**

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell az minden olyan személyes adatot, amely a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül nem szükséges, a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése célját nem szolgálja.

A nyilvántartott adatokat a megőrzési idő elteltével az adathordozókat is beleértve (okiratokat) selejtezni, törölni kell.

Amennyiben a panaszos írásban nyilatkozik, hogy a panaszával összefüggésben jogérvényesítési jogáról véglegesen és visszavonhatatlanul lemond, úgy e joglemondás esetén a panaszügy kapcsán kezelt személyes adatokat a társság véglegesen törli nyilvántartásából és a panaszügyet anonimizálását követően archiválja.

**5.4. Szervezeti Integritást szolgáló és statisztikai célú archívum**

A Színház a panaszügyekben kialakított elemzéseit anonimizáltan határidő nélkül nyilvántartja, a nyilvántartás a Színház tulajdonosai, tisztségviselői számára betekintési jog alapján bármikor, munkavállalói számára munkaidőben megtekinthető. Az archívumba más személynek -hatóság kötelező rendelkezése nincs betekintési joga.

az archívum személyes adatot nem tartalmazhat, tartalmazza különösen

(egyedi azonosításra alkalmatlanmódon):

* a panasz általános leírását (kivonatát), a panasz tárgyát képező esemény vagy tény általános megjelölését
* a panasz benyújtásának évét
* a panasz orvoslására szolgáló intézkedés általános leírását, elutasítás esetén annak indokolását
* a kivizsgálás során beszerzett releváns információk, esetleges szakvélemény összefoglalását
* a panaszban megjelölt igényről való döntés lényegét
* a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága), intézkedési javaslatok összefoglalása

**V. KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK**

**Közérdekű bejelentésnek minősülő panasz elintézése**

Amennyiben a panasz -a WSSZ szervezetrendszerétől független, vagy olyan bejelentének minősül, amely a 2023. évi XXV. tv I fejezet hatálya alá tartozik, úgy annak intézése a jelen szabályzat rendelkezéseinek figyelembevételével a jogszabály előírásainak betartása mellett az itt írt eltérésekkel történik.

A panasz akkor minősül közérdekű bejelentésnek, ha olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszűntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A WSSZ a közérdekű bejelentés elintézésére nem jogosult

A szóbeli közérdekű bejelentést írásba kell foglalni és a Panaszos számára másodpéldányban át kell adni.

Amennyiben a Panaszos bejelentésének tartalma szerint a Színházhoz olyan bejelentéssel élt, amelynek elintézésére, kezelésére a Színház nem jogosult, úgy erre írásban felhívja a Panaszos figyelmét, és tájékoztatást ad arról, hogy a panaszt, mely jogosult szervhez kell/lehet előterjesztenie.

Amennyiben a Panaszos az elbíráláshoz ragaszkodik, a Színház a panaszt annak beérkezésétől számított nyolc napon belül az elbírálásra jogosult szervhez eljuttatja és erről a Panaszost egyidejűleg értesíti.

A közérdekű bejelentés esetében a panaszkezelésre irányadó adatvédelmi szabályok megfelelően alkalmazandóak

**VI. A BEJELENTŐ VÉDELME**

A bejelentőt, közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panaszának előterjesztésével kapcsolatosan, minden joghátrány, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor, jogellenes, akkor is, ha egyéb esetben jogszerű volna, kivéve, ha nyilvánvaló, hogy döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott.

Utóbbi esetekben a Panaszos adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv vagy személy számára az adatvédelmi rendelkezések betartásával kell kiadni

A Panaszost nem érheti hátrány a panaszának előterjesztésével kapcsolatosan, kivéve, ha nyilvánvaló, hogy döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott.

Utóbbi esetekben a Panaszos adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv vagy személy számára az adatvédelmi rendelkezések betartásával kell kiadni

Minden ésszerű intézkedést meg kell tenni annak elkerülése érdekében, hogy a bejelentő személye kitudódjon, a bejelentésben panaszolt személy, vagy személyek, vagy szervezet számára ismertté váljon vagy őt a bejelentésével kapcsolatban bármely jogellenes hátrány érhesse.

Veszélyeztetett bejelentőnek tekintendő az a Panaszos, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztetik az általa tett bejelentés miatt -a 2.pontban írt kivételekkel- őt fenyegető hátrányok.

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.

A bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

**VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

**1. A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát a WSSZ székhelyén, a gazdasági irodában és honlapján (www.wssz.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

**2. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2024. április 20. napjától hatályos, egyidejűleg a korábban hatályos panaszkezelési szabályzat szövege hatályát veszti.

**WSSZ**