

A Társaság neve: **UD Human Service Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság**

A Társaság székhelye: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

Adóigazgatási száma: 12482449-4-09

Képviselőre jogosult személy neve: Szabó Lajos ügyvezető

BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZER MŰKÖDÉSI SZABÁLYZATA

Hatályba lépés napja: 2026. január 1.

UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft.
4032 Debrecen, Egyetem tér 1.
Adószám: 12482449-4-09
Csoport azonosító: 17/82218/5-09
Cgk: 09-09-007346

.....
Szabó Lajos
ügyvezető

Az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről valamint a visszaélések bejelentéséről szóló szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.) 18.§ (1) bekezdése szerinti kötelezettségének eleget téve a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információk, valamint az általa belső szabályzatokban megállapított magatartási szabályok megsértésének bejelentésére visszaélés-bejelentési rendszert (a továbbiakban: bejelentési rendszer) hoz létre. Ezen bejelentési rendszer használatával és működéssel összefüggésben, az ezekkel kapcsolatos belső eljárásrendek és szabályok meghozatala érdekében az alábbi szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) alkotja.

1. A Szabályzat célja, hatálya, tárgya

1.1. A Szabályzat célja

A jelen Szabályzat célja, hogy az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. működését érintő visszaélésekkel kapcsolatban a foglalkoztatottak számára rendelkezésre álljon egy olyan visszaélés-bejelentési rendszer, amely megfelel a Panasz tv. előírásainak arra az esetre, ha a vonatkozó jogszabályok megsértése útján a foglalkoztatottak jogai sérelmet szenvednek, egyben a bejelentők védelme mellett elősegíti a visszaélések megszüntetését. Törekedve arra, hogy a működés során történő esetleges visszaéléseket a vezetés mielőbb felismerje és orvosolja. A szervezeten belüli visszaélések következtében sérülhet a működés hatékonysága, továbbá ezzel összefüggésben a visszaélést észlelő munkavállalók munkahelyi morálja és közérzete is.

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

Nem tartoznak ide a szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamációk és bejelentések. Amennyiben a megadott e-mail címre (panasz@udhs.hu) ilyen jellegű megkeresés érkezik, azt továbbítjuk az illetékes – takarítási vagy vagyonvédelmi – ágazat részére.

1.2. A Szabályzat hatálya

1.2.1. A Szabályzat hatálya kiterjed az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. valamennyi foglalkoztatottjára, valamint mindazokra, akik a Panasz tv. 20.§ (2) bekezdése alapján az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. működése során tapasztalt visszaélések bejelentésére jogosultak.

1.2.2. A Szabályzat hatálya nem terjed ki azon panaszok vagy közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására, amelyek vonatkozásában tartalmuk szerint más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni (pl.: bűncselekmény esetén rendőrség, bíróság).

1.3. A bejelentés tárgya

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

Amennyiben a bejelentést nem a Szabályzat 2.1 pontjában meghatározott jogosult személy teszi meg, viszont a bejelentés 1.3 pontban foglaltak szerinti jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt tartalmaz az átsorolásra kerül az Általános panaszkezelési rendszerbe.

1.4. Értelmező, fogalmi meghatározások

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.

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

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

Visszaélés: bármely olyan tett vagy mulasztás, mely ellentétes az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft-re, illetve a foglalkoztatottakra irányadó jogszabályokkal, az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. belső szabályzataival.

Belső visszaélés bejelentési rendszer működtetője: az a természetes személy, aki a panaszokat fogadni, rögzíteni és kivizsgálni köteles a jelen Szabályzat, illetve a Panasztörvény rendelkezéseinek figyelembevételével.

Belső visszaélés-bejelentési rendszer: az az egységes független rendszer, amely lehetővé teszi a foglalkoztatottak számára a fórum-, és a vonatkozó jogszabály szerinti eljárás biztosítását arra az esetre, ha a jogaik sérelmet szenvednek, és azok a szabályzat 1.1. pontjának hatálya alá tartoznak.

2. Az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft.

Belső visszaélés-bejelentési rendszere

A belső visszaélés-bejelentő rendszert az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. saját maga, önállóan, külső közreműködő bevonása nélkül hozza létre és működteti.

Az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. a belső visszaélés-bejelentési rendszerének működtetésére a gazdasági irodavezetőt jelöli ki. (továbbiakban: működtető személy) A rendszer **adminisztratív és koordináló működtetője a gazdasági irodavezető**, aki gondoskodik a bejelentések fogadásáról, nyilvántartásáról, visszaigazolásáról, valamint a bejelentőkkel való kapcsolattartásról.

A bejelentések **érdemi kivizsgálásának lefolytatásával** – a bejelentés tárgyától függően – az **ügyvezető a vállalati ellenőrt bízta meg**, aki a vizsgálat során **függetlenül, pártatlanul**, a Panasz tv. és a jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően jár el.

2.1. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentésre jogosultak köre

1. a foglalkoztató által foglalkoztatott,
2. az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt,
3. a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.
4. az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
5. a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
6. 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,
7. a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
8. a foglalkoztatóval a 1., 2. vagy 4. okirati pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
9. az a személy, akinek a 1., 2. vagy 4. pontja szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

A Szabályzat hatálya nem terjed ki mindazon panaszok és bejelentések kivizsgálására, amelyek vonatkozásában más, jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni (például: illetékes bíróság, rendőrség).

Nem tartoznak a Szabályzat hatálya alá a szolgáltatás minősége miatt érkezett reklamációk, bejelentések.

2.2. A bejelentés menete

A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg.

- A **szóbeli** bejelentést személyesen lehet megtenni az alábbi címen:
UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. tárgyaló helyiségében
4032 Debrecen, Nagyerdei krt. 98. (Rendészeti csoport épülete)
Ügyfélfogadási időben:
 - páros héten: kedd: 11:00-12:00
 - páratlan héten: csütörtök: 14:00-15:00a működtető személyénél.
- **Írásbeli** bejelentést: postai úton az alábbi címen:
UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft.
4015 Debrecen, Pf. 60.
vagy a panasz@udhs.hu email címen.

2.3. A bejelentésvizsgálata

2.3.1. Ha a bejelentő **személyesen vagy telefonon keresztül szóban teszi meg a bejelentését**, a belső visszaélés-bejelentési rendszert működtető személy a bejelentést írásba foglalja és - annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett - a bejelentő számára másodpéldányban átadja. A belső visszaélés-

bejelentési rendszert működtető személy a **szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít**, egyúttal felhívja a bejelentő figyelmét 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 kezeli.

2.3.2. A belső visszaélés-bejelentési rendszert működtető személy a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett szóbeli bejelentés írásba foglalását követően azonnal, illetve **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 Panasztörvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

2.3.3. A belső visszaélés-bejelentési rendszert működtető személy a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb **a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja.** Jelen 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 határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

2.3.4. A bejelentés, panasz kivizsgálása a vállalati ellenőr hatáskörébe/munkakörébe tartozik. A kivizsgálás eredménye lehet a panasznak helyt adó vagy azt elutasító. Abban az esetben, ha a szolgáltatás minőségére vonatkozóan érkezik reklamáció, bejelentés továbbításra kerül az érintett ágazat részére kivizsgálásra.

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

2.3.6. A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan, névtelen bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem a jelen Szabályzat szerint erre jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.
- Amennyiben a bejelentést azonosíthatatlan, névtelen bejelentő tette meg, és személyazonossága a lefolytatott eljárás során nem nyert megállapítást – a kivizsgálást folytató kérése ellenére sem - a lefolytatott kivizsgálás eredményéről nem tájékoztatható.

2.3.7. A belső visszaélés-bejelentési rendszert működtető személy 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 rendszert működtető személy a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a szóbeli tájékoztatást tudomásul vette.

2.3.8. A belső visszaélés-bejelentési rendszert működtető személy a Szabályzat hatálya alá tartozó bejelentésekről/panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- jegyzőkönyvet
- a lefolytatott vizsgálat megállapításait, a megtett intézkedéseket leíró jelentést
- a panasz megválaszolásának módját és idejét, érintett ágazatot
- a panasz kivizsgálásáért felelős személy nevét és beosztását.

A nyilvántartást elzárva kell tartani a személyes adatok védelme érdekében.

A nyilvántartásban szereplő valamennyi dokumentumon fel kell tüntetni a bejelentés iktatószámát, ügyszámát.

A belső visszaélés-bejelentési rendszert működtető személy igény esetén világos információt nyújt a jelen Szabályzatban foglalt rendszer működésére vonatkozóan.

3. Adatkezelési rendelkezések

3.1. A belső visszaélés-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.

A bejelentő személyazonosságát a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását, figyelemmel az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzatában foglaltakra.

3.2. A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell azokat a személyes adatokat, amelyek nem tartoznak a Szabályzat 3.1. pontjában meghatározottak közé.

3.3. 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.

3.4. A belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg.

A bejelentést kivizsgáló személy 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, munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatja meg.

3.5. 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 megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

3.6. Az UD Human Service Nonprofit Közhasznú Kft. adatkezelésére egyebekben az Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzatban foglaltak irányadók.

4. Záró rendelkezések

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentéséről szóló szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényrendelkezései az irányadók.