

## Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendje

*Az Ön környezete a mi küldetésünk*

## **Fogalmi 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. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

**Közérdekű bejelentés:** A 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.

**Panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás:** olyan eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egység feladata, hogy a panaszban vagy közérdekű bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésekről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érintetteket értesítse.

## **Jogszáblvi háttér**

- § 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- § 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- § 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- § 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

## **Benvújtás módja**

Panasszal és közérdekű bejelentéssel írásban, elektronikus úton és szóban bárki fordulhat - a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben - a Társasághoz az alábbi elérhetőségeken:

- postacím: 1156 Budapest, Száraznád u. 4-6.
- e-mail: [info@palotah.hu](mailto:info@palotah.hu)
- telefon: +36 1 414 7100
- a Recepción kihelyezett panaszbejelentő lapon
- a Társaság weboldalán a Kapcsolat menüpont alatt található bejelentőpanelen

## **Kezelési folyamat**

- **Befogadás** – A PALOTA-HOLDING Zrt. átveszi a bejelentést;
- **Vizsgálat** – Megvizsgálják a bejelentés megalapozottságát;
- **Intézkedés** – Ha indokolt, a Társaság intézkedéseket hoz;
- **Tájékoztatás** – A bejelentőt értesítik az eljárás eredményéről.

## **Panaszok és bejelentők védelme**

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a Panasztv. 6.§ (4) bekezdésben foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését, ez esetben személyes adatait az ügy iratai között zárt borítékban és az ügy iratai között elkülönítetten kell elhelyezni.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A bejelentő személyére vonatkozó adatok más szervnek, személynek történő átadásához vagy nyilvánosságra hozatalához kifejezett törvényi felhatalmazás (jogalap) hiányában a bejelentő megfelelő adatkezelési tájékoztatáson alapuló önkéntes, előzetes és igazolható hozzájárulása szükséges.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő 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.