



# A Magyar Máltai Szeretetszolgálat eljárásrendje a foglalkoztató által létrehozott belső visszaélés-bejelentési rendszerbe érkező panaszok kivizsgálása esetén

Kiadás dátuma:



## I. Az eljárás rend célja

Az eljárás rend célja a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (továbbiakban: Egyesület) Magatartási kódexében megjelenő bármely előírás megsértését vagy bármely zaklatási cselekményt valószínűsítő, továbbá a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Törvény) II. fejezet 5. pontja szerinti foglalkoztató által létrehozott belső visszaélés-bejelentési rendszerbe érkező panaszok (továbbiakban együtt Panasz vagy Panaszok) kivizsgálási rendjének meghatározása.

Az MMSZ az eljárásrend részeként vállalja:

- Pártatlan Vizsgáló Bizottság felállítását.
- Megteremti a zaklatással összefüggő események bejelentésének gyors és biztonságos módját.
- A bejelentett eseményeket bizalmasan kezeli.
- A bejelentők személyes adatait megvédi.
- Minden bejelentett eseményt kivizsgál, melynek során törekszik az eset összes körülményének feltárására, méltányosan, az érintettek jogait teljes mértékben tiszteletben tartva.

## II. Bejelentők

1. A Törvény 20. § (1) bekezdése értelmében bejelentést tehet:

- a.) az Egyesület volt, jelenlegi és a felek előzetes megállapodása alapján jövőbeli foglalkoztatottja,
- b.) az Egyesülettel szerződéses kapcsolatban állt, álló vagy arról tárgyalásokat folytató álló egyéni vállalkozó és egyéni cég,
- c.) az Egyesülettel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d.) az Egyesület volt vagy jelenlegi tagja, nem munkaviszonyban álló tisztségviselője,
- e.) az Egyesülettel jogviszonyban álló vagy a felek előzetes megállapodása alapján erre irányuló szerződést kötni kívánó gyakornok és önkéntes,
- f.) az Egyesület önkéntes döntése alapján:
  - a. minden olyan személy, akit az Egyesület bármely programjában bármilyen juttatásban részesít,
  - b. minden olyan társ szervezet tagja, foglalkoztatottja vagy önkéntese, amely társ szervezettel az Egyesület tartós vagy eseti együttműködést folytat.



### **III. A bejelentés menete**

1. Minden Panaszt szóban (személyesen, telefonon vagy erre dedikált hangüzenetküldő rendszer útján) vagy írásban (emailben, postai levélben vagy az MMSZ honlapján e célból elérhető felületen) lehet megtenni.
2. A bejelentés során lehetőség szerint meg kell adni a konkrét eseményt, cselekményt, a zaklató személy teljes nevét, megnevezni, amennyiben rendelkezésre állnak, a konkrét bizonyítékokat.
3. Nem munkavállaló esetében az elérhetőség megadása is javasolt.
4. Amennyiben az eljárás során bizonyítást nyer, hogy a Panasz szándékosan megtévesztő vagy rosszhiszemű, az Egyesület foglalkoztatásában álló Panaszt benyújtó, vagy önkéntes jogviszonyban álló bejelentővel szemben etikai vétség miatt eljárás indítható.

### **IV. Eljárás bejelentés esetén**

1. Az Egyesület a bejelentés során:
  - a. A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében a bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonal vagy egyéb rögzített hangüzenetküldő rendszer használata esetén 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.
  - b. Közvetlen élő telefonos bejelentés esetén az Egyesület a szóbeli bejelentést írásba foglalja és - annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett - a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
  - c. Személyes bejelentés esetén az Egyesület 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.
2. Az Egyesület a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít.
3. 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.
4. Az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről az Egyesület visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt a Törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.



5. Az Egyesület a bejelentést a beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja, mely 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 három hónapot.

## V. Vizsgáló Bizottság

1. Az Egyesület állandó, legkevesebb három rendes- és két póttagú Vizsgáló Bizottságot (továbbiakban Bizottság) állít fel az Országos Központ munkavállalói közül. A tagokat az ügyvezető-alelnök bízza meg és hívja vissza. A megbízatás öt évre szól.
2. Megszűnik a megbízás a tag:
  - a. lemondásával,
  - b. halálával,
  - c. visszahívásával,
  - d. munkaviszonyának megszűnésével,
3. A Bizottság döntéseit egyszerű szótöbbséggel hozza. Szavazategyenlőség esetén a Bizottság a vélemények részletes ismertetésével az ügyet az ügyvezető-alelnök elé terjeszti döntéshozatalra.

## VI. A Vizsgáló Bizottság eljárása

1. A Vizsgáló Bizottság elnöke a bejelentésről történő tudomásszerzését követően 8 napon belül köteles összehívni a bizottságot.

Amennyiben indokolt a Bizottság külsős szakértőt is felkérhet adott ügy esetében eljáró eseti tagnak. A külső szakértő köteles titoktartási nyilatkozatot tenni.
2. Bármely tag akadályoztatása vagy összeférhetlensége az ügyvezető-alelnök a póttagok közül kijelöli ki az adott ügyben eljáró tagot.
3. Összeférhetetlen a tag, ha fennáll az elfogultság lehetősége (pl. rokoni, szoros baráti vagy párkapcsolat vagy személyes konfliktus esetén), vagy önmaga is érintett személyes a vizsgálat alá vont cselekményben.
4. Eljárásrend összeférhetlenség esetén
  - a. amennyiben az elnök személyét érinti az összeférhetlenség az eseti elnököt az ügyvezető-alelnök jelöli ki, továbbá a póttagok közül egy eseti tagot kér fel közreműködésre,
  - b. amennyiben a bejelentő összeférhetlenségre okot adó körülményt észlel azt írásban jelzi a Bizottság elnökének, a bizottság megvizsgálja a bejelentést, mérlegeli az összeférhetlenség esetét, majd, ha megállapítják azt, akkor a póttagok közül választanak az adott ügy esetében eljáró tagot
5. A Vizsgáló Bizottság köteles az ügyben részt vevők adatait bizalmasan kezelni, ennek keretében nyilvánosságra nem hozza, jogszolgáltatlan harmadik személynek nem adja ki.



6. A Bizottság a bejelentőtől további adatokat, kiegészítéseket, pontosításokat kérhet, mely segíti a vizsgálat lefolytatását.
7. Az eljárás indításáról a Bizottság elnöke értesíti az MMSZ munkáltatói jogkörét gyakorló személyt, a bejelentőt és az ügyben megnevezett munkavállalót.
8. A Bizottság a bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A Bizottság írásban vagy személyes meghallgatás útján biztosítja, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár 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.
9. A Bizottság teljes létszámban jár el, és a tagjai közül kijelöl egy felelős személyt a rendes vagy póttagok közül (vizsgáló), aki feltárja a bejelentés körülményeit, további adatokat gyűjt, majd ezek eredményeit a Bizottság elé tárja.
10. A Bizottság az eljárás során az MMSZ bármely munkavállalóját indokolt esetben adatszolgáltatásra szólíthatja fel egy adott ügyben.
11. Amennyiben egy adott meghallgatáson az eljárásba bevont személyek önhibájukon kívül nem tudnak részt venni új időpontot kell kitűzni.
12. Az eljárás során a Bizottság az üléseiről és személyes meghallgatásokról jegyzőkönyvet készít. A személyes meghallgatást tartalmazó jegyzőkönyv két példányát a meghallgatott személy is aláírja, melyből egy példány őt illeti meg. Az eljárási mozzanatok, ülések során készült dokumentumokhoz csak a Bizottság tagjai férhetnek hozzá.
13. A Bizottság tagjait, és az eljárásban részt vevő személyeket az ügyvel kapcsolatban teljeskörű titoktartás köti, melyet az ügy kezdetén egy titoktartási nyilatkozat aláírásával tudomásul vesznek.

## VII. Az eljárás során meghozott döntés

A vizsgálati eljárást lezáró döntésben a Bizottság az alábbi megállapításokat és javaslatokat teheti meg:

1. Megállapítja, hogy a panasz alaptalan és elutasítja azt.
2. Megállapítja, hogy a visszaélés megtörtént és javaslatot tesz a munkáltatói jogkört gyakorlónak munkajogi intézkedések megtételére.
3. A cselekmény súlyossága esetén büntetőfeljelentésre tesz javaslatot a munkáltatói jogkör gyakorlója felé.
4. Javaslatot tesz a II.5. pont szerinti etikai eljárás megindítására.

A munkáltatói jogkört gyakorló személy az ügy súlyát mérlegelve dönt a Törvény rendelkezéseibe nem ütköző lehetséges munkajogi intézkedések megtételéről.

## VIII. Eljárás Hivatalból

A Vizsgáló Bizottság bejelentés nélkül is eljárhat abban az esetben amennyiben tudomására jut a munkáltatói jogkört gyakorló személynek, vagy a bizottság bármely tagjának, hogy az Egyesület



bármely munkavállalója vagy önkéntese zaklatás elkövetőjévé vagy célpontjává vált vagy ennek gyanúja felmerül.

## IX. Egyéb eljárási szabályok

A jelen eljárásrendben nem szabályozott eljárási kérdésekben a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezései az irányadók. Amennyiben a jelen eljárásrend vagy a hivatkozott törvény szabályai ellentmondanak egymásnak, úgy a törvény rendelkezései az irányadók.

## X. Adatkezelés

1. A bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta - az Egyesület a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően.
2. A Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt. a bejelentési rendszer keretei között a bejelentőnek és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait – ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti és a bejelentővédelmi ügyvéd, illetve a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja. A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül az Egyesület haladéktalanul törli a fenti követelményeknek nem megfelelő személyes adatokat. A bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére – így különösen azok továbbíthatóságára – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezései irányadók.

Az adatkezelés jogalapja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a) pontján és a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontján alapul.

3. A bejelentésben érintett személyt az Egyesület a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.
4. A bejelentési rendszer kialakítására olyan módon került sor, hogy a nem névtelen bejelentő személyét a bejelentést vizsgálókon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést vizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat - a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével - nem oszthatják meg az Egyesület egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.
5. Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó személyes adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül az Egyesület törli.
6. Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre



**MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT**

vonatkozó adatokat az Egyesület legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig kezeli.