

## ÉSZREVÉTELEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

2024. szeptember 1.

Minden partnerünk számára szeretnénk lehetőséget biztosítani arra, hogy a tevékenységünkkel kapcsolatban információt kérjenek, észrevételeket, javaslatokat tegyenek, szükség esetén pedig panaszt tegyenek. Jelen szabályzat ezek benyújtásának és kezelésének eljárásrendjét írja le.

### I. Alapelvek

#### Magatartási Kódex

A Világszép Alapítvány a 2021-ben elfogadott **Gyermekvédelmi Útmutató** és annak I. Mellékletében található **Magatartási Kódexben** foglaltaknak megfelelően, elkötelezett egy olyan tevékenység illetve munkakörnyezet kialakítása és fenntartása mellett, amely a szervezet alapértékeit (pl. emberi méltósághoz való jog biztosítása, prevenció, átláthatóság, zéró tolerancia) jól tükrözi és a gyerekek/ fiatal felnőttek védelmét szolgálja. Minden olyan személy, aki bármilyen minőségben, (munka-, vállalkozói, megbízási, önkéntes, gyakornoki szerződés stb.) az Alapítványnak dolgozik, vagy az Alapítvány nevében jár el, köteles az Alapítvánnyal kapcsolatba kerülő gyermekek méltóságának és egyenlőségének tiszteletben tartásával, a legmagasabb szakmai és etikai normák betartásával eljárni.

#### Anonimitás

Mindenkinek joga van arra, hogy a bejelentés teljes szakaszában anonim maradjon, és vele kizárólag az eljárás lefolytatását bonyolító személy, vagy személyek legyenek kapcsolatban, az eljárás lezárását és az erről való tájékoztatást követően pedig adatainak zárt kezelését, vagy adatainak törlését végleges hatállyal kérvényezze. Az anonimitás nem azonos a névtelenséggel, amikor a bejelentő azonossága és elérhetősége nem állapítható meg. Tudomásul kell venni, hogy az azonosíthatatlan bejelentéseket is fogadjuk, és a lehető legnagyobb gondossággal kezeljük, de a részletes visszajelzés és az eljárás lefolytatásával kapcsolatos további információk kérésének lehetősége igen korlátozott lehet, ill. az azonosíthatatlan bejelentőtől származó bejelentés érdemi vizsgálat nélkül mellőzhető a 2023. évi XXV. tv. 22. cikk (6) a) bekezdése alapján.

#### Bizalmasság

Az Alapítvány elkötelezett a bejelentések során rögzített adatok és információk bizalmasságának védelme iránt. Minden bejelentés, beleértve a bejelentő nevét, személyes azonosítóit és egyéb olyan velük, vagy másokkal kapcsolatos eseményeket és annak részleteit, amelyet, vagy amelyeket az eljárás során megosztanak, szigorúan bizalmasan kezeljük. Csak azoknak a munkatársaknak lesz hozzáférésük ezekhez az információkhoz, akik közvetlenül részt vesznek a bejelentések rögzítésében, értékelésében, az eljárás lefolytatásában és a kapcsolódó kommunikációban. A személyes adatokat is tartalmazó beadványokhoz, leírásokhoz való hozzáférés és az azokkal való munka során minden alkalmazottat az alapítvány belső adatvédelmi szabályzata és az érvényben lévő jogszabályok szigorú betartása kötelezi.

#### Pártatlanság

A Világszép Alapítvány az összes bejelentést pártatlanul-elfogulatlanul, igazságosan és a rendelkezésre bocsátott információk objektív értékelése céljából fogja kezelni. A bejelentéseket

szigorúan a konkrét bejelentésben közölt tényekre és a kapcsolódó körülményekre alapozva vizsgáljuk meg. Az eljárás elfolytatása során minden érintett felet méltányosan és egyenlő tisztelettel és megbecsüléssel kezelünk.

#### Átlátható tájékoztatás

Az Alapítvány világos és könnyen hozzáférhető információt nyújt a rendszer működéséről, és az e csatornánk megtett bejelentésekről, természetesen az anonimitásra és az adatok bizalmas kezelésére vonatkozó alapelvek figyelembevételével ill szabályok betartásával (ld. Adatkezelési tájékoztató).

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni és joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

#### Adatvédelem és adattakarékosság

A bejelentőnek, vagy annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, ill. annak, 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. Ezen adatok, szükség szerint, a bejelentés kivizsgálásában közreműködő ügyvéd, illetve külső szervezet részére továbbíthatók. Az e rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törlésre kerülnek azon személyes adatok, amelyek a fenti követelmények teljesítéséhez nem szükségesek.

#### A bejelentő hátrányos jogkövetkezménye

Ha a bejelentés vizsgálata során nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy a bejelentő másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, akkor bejelentő személyes adatait az eljárás kezdeményezésére ill. lefolytatására jogosult szerv (pl. rendőrség) vagy személy részére át kell adni.

## **II. Információnyújtás rendje, módozatai**

Tevékenységünkkel kapcsolatosan akár általános, akár konkrét információkat írásban, az alábbi csatornán keresztül kérhetnek:

E-mail cím: [alapitvany@vilagszepamalapitvany.hu](mailto:alapitvany@vilagszepamalapitvany.hu)

Az Alapítvány az észrevétel tényét 7 napon belül visszaigazolja, majd a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legkésőbb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül megvizsgálja ill. a bejelentőt az általa megjelölt formában tájékoztatja.

## **III. Panasztétel rendje, módjai**

Tevékenységünkkel kapcsolatos panaszt kizárólag írásban, az alábbi csatornán keresztül fogadunk:

E-mail cím: [alapitvany@vilagszepamalapitvany.hu](mailto:alapitvany@vilagszepamalapitvany.hu)

A panasz teljeskörű és hatékony kivizsgálására abban az esetben van lehetőségünk, ha a bejelentő az alábbi információkat megadja

- lehetőleg a bejelentő teljes neve, elérhetősége
- az esetlegesen érintett, vagy kifogásolt személyek teljes neve
- a panaszra okot adó eset tömör, lényegre törő leírása, mely tartalmaz valamennyi lényeges információt, beleértve a konkrét eseményeket, dátumokat és érintett feleket
- nyilatkozat arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak
- nyilatkozat arról, hogy kívánja-e az eljárás folyamán adatainak bizalmas kezelését fenntartani

#### A panaszok regisztrációja, nyilvántartása:

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja. A panaszokról és azok kivizsgálásáról szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót készít.

#### A panaszok kivizsgálásának folyamata:

Az Alapítvány a panaszbejelentés tényét 7 napon belül visszaigazolja, majd a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legkésőbb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja és a bejelentőt az általa megjelölt formában tájékoztatja.

A panasz jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálás eredményéről, az elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány vezetője, vagy az általa az adott eljárás kezelésére kijelölt személy dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Kuratóriumát és/vagy Felügyelő Bizottságát.

Az eljárás lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a bejelentőt illetve mindezt rögzíteni kell a panaszkezelési nyilvántartásban.

#### A bejelentés kivizsgálásának mellőzése

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

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

#### A panasszal kapcsolatos visszajelzés

A panasz regisztrációját követő lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 30 napon belül a bejelentőt írásban tájékoztatjuk a szervezet álláspontjáról. Amennyiben a panasz kivizsgálása ennél több időt vesz igénybe, a bejelentőt az eljárás meghosszabításáról 15 napon belül írásban tájékoztatjuk.

### **IV) ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Ez a Szabályzat 2024. szeptember 1. napján lép hatályba. Érvényes módosításig, vagy visszavonásig. A módosítás és visszavonás jogát a Világ szép Alapítvány fenntartja, ez azonban nem érinti a korábban hatályos Szabályzat szerint lefolytatott, vagy lefolytatandó eljárás szabályait.