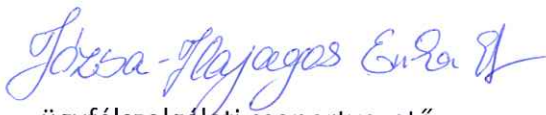


A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Folyamat és feladatgazda:



Józsa-Illyés Érika
ügyfélszolgálati csoportvezető

Jóváhagyta:



Boros Gábor
ügyvezető

Látta:



Kis Péter
monitoring referens

Hatálybalépés dátuma: 2025.december 05.



A szabályzat módosításainak jegyzéke

Módosítás időpontja	Módosítás indoka	A módosított bekezdések	Hatálybalépés időpontja
2025.11.27	Panasztörvény és a társaság szervezeti felépítésének változása teszi indokolttá az Ügyfélszolgálati rendről szóló szabályzat pontosítását módosítás	Új szabályzat kerül kiadásra feladat elvégzés vonatkozásában.	Aláírás napja

Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	4
1.	A szabályzat célja	4
2.	A szabályzat hatálya	4
2.1.	A szabályzat tárgyi hatálya	4
2.1.	A szabályzat személyi hatálya	4
II.	ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	4
III.	PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, VIZSGÁLATA	5
3.	A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása	5
3.1.	Panasz, közérdekű bejelentés az alábbi elérhetőségeken nyújtható be	5
3.2.	A bejelentés formája	5
3.3.	Panasz, közérdekű bejelentés elbírálása, vizsgálata	6
3.4.	Vizsgálat mellőzése	7
3.5.	Rosszhiszemű bejelentés kezelése	7
4.	A vizsgálat befejezése utáni intézkedések	8
5.	A panaszos vagy közérdekű bejelentő védelme	8
6.	A panaszos vagy közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos kontrolltevékenység	8
IV.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	9
7.	A hatálybalépést követő intézkedések	9
V.	MELLÉKLETEK	10
1.	számú melléklet	10
2.	számú melléklet	11

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

- 1.1. A Kecskeméti Városüzemeltető Nonprofit Kft. (továbbiakban: Társaság) közfeladat ellátása vonatkozásában ügyfélszolgálatot működtet a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) figyelembevételével, amelynek keretében jelen szabályzat a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

2.1. A szabályzat tárgyi hatálya

A Társasághoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

2.1. A szabályzat személyi hatálya

- 1.1.1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság tevékenységét érintő közérdekű bejelentések és panaszok befogadásával, kivizsgálásával, azok eredménye alapján hozott intézkedések megvalósításával kapcsolatos tevékenységekben résztvevő munkatársakra, és a szabályzatban meghatározott, korlátozott mértékben a közérdekű bejelentést, panaszt benyújtókra.
- 1.1.2. A szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a Társaság ügyfélszolgálatára benyújtott, illetve az illetékeségből áttett, az adott egység tevékenységével és munkatársaival, és/vagy az adott egység által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.
- 1.1.3. A Társaságnál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a Társaság vezetője által kijelölt munkatársak jogosultak, de a kivizsgálás alapján hozott döntéshozatal felelőse az ügyfélszolgálati csoportvezető.
- 1.1.4. Panasszal, közérdekű bejelentéssel vagy javaslattal bárki fordulhat szóban (személyesen ügyfélfogadási időben), telefonon, írásban (postai úton), vagy elektronikus úton (e-mailben) a Társasághoz.

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

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;

Közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett vagy tervezett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

Nem minősül panasznak, közérdekű bejelentésnek a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyben benyújtott beadvány, kérelem, egyéb irat.

III. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, VIZSGÁLATA

3. A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása

3.1. Panasz, közérdekű bejelentés az alábbi elérhetőségeken nyújtható be

Városüzemeltetési ügyfélszolgálat

Elérhetőség: 6000 Kecskemét, Békefasor 71/A.

e-mail cím: bejelentes@kvu.hu

telefonszám: 06 76 500-606

Kátyúvonal: 06 80 630-144

Ügyfélszolgálati nyitvatartási idő : hétfőtől- péntekig 8.00-15.00 óráig

Temetőgazdálkodás ügyfélszolgálat

Köztemető

Elérhetőség: 6000 Kecskemét, Békefasor 71/A.

e-mail cím: info@koztemetokecskemet.hu

telefonszám: 06 76 500-605

Ügyfélszolgálati nyitvatartási idő: hétfőtől- péntekig 7.30.00-15.50 óráig

Belvárosi iroda

Elérhetőség: 6000 Kecskemét, Csongrádi utca 3.

e-mail cím: info@koztemetokecskemet.hu

telefonszám: 06 76 500-605

Ügyfélszolgálati nyitvatartási idő: hétfőtől- péntekig 7.30.00-15.50 óráig

Halottszállítási ügyelet: 06-30/6556-321

3.2. A bejelentés formája

3.2.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Társaság adott egységéhez.

3.2.2. A bejelentés megtehető telefonon keresztül, mely rögzítésre kerül, illetve írásban (postai levél), elektronikusan a bejelentes@kvu.hu email címre, amelyre automatikus

válaszlevél kerül kiküldésre a fogadás tényéről, valamint személyesen a Társaság székhelyén, ahol az érintett egység jogosult és köteles írásban rögzíteni. Amennyiben kérdéses a hatáskör, úgy azt továbbítani kell a cégvezető által megbízott munkatárshoz az elbírálás érdekében.

- 3.2.3. A személyesen tett közérdekű bejelentést írásba kell foglalni. Személyes bejelentő/Panaszbejelentő formanyomtatvány ([1.számú melléklet](#)) kitöltésére kerül sor, melyből egy másodpéldányt közérdekű bejelentő számára át kell adni.
- 3.2.4. Amennyiben a közérdekű bejelentés a Társaságot érintő tartalom mellett a kifogásolt tevékenységet szabályozó jogszabály változtatására vonatkozó javaslatot is tartalmaz, azt célszerű véleménnyel ellátva a jogalkotónak is megküldeni.

3.3. Panasz, közérdekű bejelentés elbírálása, vizsgálata

- 3.3.1. Alap esetben a panasz, illetve közérdekű bejelentés elbírálására az a szervezeti egység jogosult, amelynek tevékenységére a bejelentés vagy panasz vonatkozott.
- 3.3.2. Társaságunkhoz érkezett vagy továbbított összes bejelentés dokumentálva van. Érkeztetést követően iktatórendszerben rögzítésre kerül. Minden bejelentés rendelkezik iktatószámmal.
- 3.3.3. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentés nem a Társaság feladatellátásához kapcsolódik, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a **beérkezésétől számított nyolc napon** belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. A továbbított bejelentés alszámosan iktatásra kerül a rendszerben.
- 3.3.4. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha a Panasztörvény eltérően nem rendelkezik – **a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni/el kell intézni.** Az elbírálás, kivizsgálás eredményéről a bejelentőt a választott tájékoztatási csatornán keresztül informálni kell 30 napon belül a tervezett vagy elvégzett munkavégzés időpontjának megjelölésével.
- 3.3.5. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. **A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.**
- 3.3.6. Az ügyfélszolgálati munkatárs az ügyben a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. Az elhangzott információkat dokumentálja.
- 3.3.7. Az ügyfélszolgálat illetékes munkatársa a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti, cégvezető által aláírt, jóváhagyott tájékoztató levél formájában, mely

a bejelentéshez alszámosan iktatásra kerül. Kivéve, ha az elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást (dokumentáltan) tudomásul vette.

3.4. Vizsgálat mellőzése

- 3.4.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett **ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés** vizsgálata mellőzhető.
- 3.4.2. A panasz vizsgálata mellőzhető a 3.4.1. pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való **tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette** elő panaszát.
- 3.4.3. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás **bekövetkeztétől számított egy éven túl** előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 3.4.4. Az **azonosíthatatlan személy** által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság **mellőzi**.
- 3.4.5. A 3.4.4. pontban meghatározottak alkalmazásától el lehet tekinteni, és ebben az esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- 3.4.6. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak 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 egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

3.5. Rosszhiszemű bejelentés kezelése

- 3.5.1. Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével be lehet fejezni.
- 3.5.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és
 - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.
- 3.4.3. Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

4. A vizsgálat befejezése utáni intézkedések

- 4.1. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell
- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről.
- 4.2. A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, **a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével** - a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, a Panasztörvény 5. § (2) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

5. A panaszos vagy közérdekű bejelentő védelme

- 5.1. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, feltéve, hogy e szerv az adatok kezelésére törvény alapján jogosult, vagy a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő az adatai továbbításához hozzájárult.
- 5.1. A Panasztörvény 6.§ értelmében, amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, a személyes adatait át kell adni az emiatti eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek.
- 5.2. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben **bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel**, a panaszos, bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.
- 5.3. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és **alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott**, adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv részére - kérelmére - át kell adni.

6. A panaszos vagy közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos kontrolltevékenység

A Tásaság feladatellátásért felelős folyamat gazdái a saját területükön a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekintik a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékeli az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan lehessen módosítani az adott tevékenységet a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

7. A hatálybalépést követő intézkedések

- 7.1. A szabályzat az aláírásának napján lép hatályba. Egyidejűleg a 2020. január 01. napjától hatályos Ügyfélszolgálati rendről szóló szabályzat hatályát veszti.
- 7.2. Jelen szabályzatnak a hatályos jogszabályoknak, illetve belső szabályok változásának való megfeleléséért, a jogszabály módosítás hatálybalépését követő 30 napon belüli aktualizálásáért a folyamat és feladatgazda a felelős.
- 7.3. Jelen utasítást a hatálybalépését követő napon a Társaság belső levelező rendszerén közzé kell tenni, és a megismerési nyilatkozat aláíratásával ([2. számú melléklet](#)) gondoskodni kell annak dokumentálásáról, hogy a szabályzatot a munkatársak megismerjék.

V. MELLÉKLETEK

1. számú melléklet

Tel: 06 76 500-606, Email: bejelentes@kvu.hu

Személyes bejelentő/Panaszbejelentő nyomtatvány

Tájékoztatjuk, hogy „a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény” alapján a panaszt és a közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Bejelentését rögzítjük, a kivizsgálás eredményéről és a további fejleményekről pedig válaszlévlében értesítjük.

Bejelentő neve:	
Bejelentő email címe:	
Bejelentő lakcím vagy levelezési címe:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (postai, email)	
Érintett esemény időpontja, helye:	
Csatolt dokumentumok (levelezés, fotó)	
ügyintéző neve, beosztása:	

Bejelentés rövid leírása

--

Kelt:

Bejelentő aláírása:

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Társaság 2025.december 05. napjától hatályos Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás