

# TÁJÉKOZTATÓ

honlapra

2023. 12.17.-től

a Sweet-Line '98 Kft részére érkezett panaszok és közérdekű bejelentések  
kezeléséről

## Panaszok és közérdekű bejelentésre vonatkozó jogszabályok és szabályzók:

- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- A **Sweet-Line '98 Kft.** a visszaélések bejelentésével kapcsolatos eljárási szabályokról.

### A panasz és a közérdekű bejelentés

A panasznak minősül

– elnevezésétől függetlenül – az 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.

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. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a **Sweet-Line '98 Kft** -hez.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy 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.

Nem tekinthető panasznak

az a bejelentés, amely az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény szerint – hatósági eljárás megindítására vonatkozó- kérelemnek minősül.

## **A Sweet-Line '98 Kft.- hez érkező panasz és közérdekű bejelentés megtehető:**

a) Személyesen:

a **Sweet-Line '98 Kft.** székhelyén, (4030 Debrecen, Epreskert utca 1.)

A személyes bejelentést a **Sweet-Line '98 Kft.** jegyzőkönyvbe írásba foglalja és – annak ellenőrzésre, helyesbítésre, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítás mellett- a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

b) Postai levélben:

**Sweet-Line '98 Kft.** (4030 Debrecen, Epreskert utca 1.)

c) Telefonon: **+36-52-501-668/104 mellék**

d) Védett elektronikus rendszerben: [www.sweetline98.hu/panasztorveny.php](http://www.sweetline98.hu/panasztorveny.php)

Az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül: <https://www.ajbh.hu/kozerdeku-bejelentenes-benyujtasa>

## **2. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálásának és elbírálásának határideje:**

A beérkezésétől számított harminc nap.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost, közérdekű bejelentőt az elintézés várható időpontjának és vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

Az eljárásra jogosult személy, szervezeti egység kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel.

## **3. A panasz vagy közérdekű bejelentés mellőzése**

a) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát Társaságunk mellőzi, kivéve, hogy ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog-vagy érdeksérelem szolgál.

b) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult személy, szervezeti egység mellőzi.

c) Ha az eljárásra jogosult személy, szervezeti egység számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezi.

d) Ha az eljárásra jogosult személy, szervezeti egység számára nyilvánvalóvá válik hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy 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,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személy kérelmére át kell adni.

e) A panasz vizsgálatát akkor is mellőzheti Társaságunk, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

f) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

#### **4. Az alapos panasz kezelése:**

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján- ha alaposnak bizonyul- gondoskodni kell

a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve egyébként szükséges intézkedések megtételéről;

b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;

c) az okozott sérelem orvoslásáról;

d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

4.1 Társaságunk a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésakor a – minősített adat, illetve törvény által védett titok kivételével a – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.

4.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

#### **5. Védett elektronikus rendszer**

Közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni, amely üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik, mely elektronikus rendszerben a bejelentő nevét és lakcímét kell tárolni.

Az elektronikus rendszerbe érkező közérdekű bejelentés kivonatát továbbítja az eljárásra jogosult szerv számára. A közérdekű bejelentés intézésének vagy annak mellőzéséről szóló tájékoztatás az elektronikus rendszerben rögzítésre kerül.

Lehetőség van személyazonosság felfedése nélküli kapcsolatfelvételre és ügyintézésre a közérdekű bejelentővel, az elektronikus rendszer és az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül.

## 6. **Bejelentői védelem**

A bejelentőt – a Panasztörvényben foglalt esetek kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy közérdekű bejelentés megtétele miatt.

## 7. **Bizalmas adatkezelés**

A bejelentő jogosult a személyes adatainak zártan történő kezelését kérni.

A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, a panasz és közérdekű bejelentés tartalmára kezelhető. A bejelentő személyes adatai csak az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra.

A panasz vagy közérdekű bejelentésben érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg. A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatót [itt](#) érheti el.

Melléklet:

1. számú melléklet: Bejelentő űrlap
2. számú melléklet: Nyilatkozat

Sweet-Line '98 Kft  
BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: panasz

közérdekű bejelentés

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve: .....

Szül. hely, szül. idő: .....

Anyja neve: .....

Lakcíme: .....

Telefonszáma: .....

E-mail: .....

Zárt adatkezelést kér-e?

Igen

Nem

.....  
aláírás

A visszaélés bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)

.....  
.....  
.....  
.....

Kelt.:.....

.....  
bejelentő aláírása

## NYILATKOZAT

Alulírott, ..... (lakcím:.....) ezen nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével **nyilatkozom**, hogy ..... ellen ..... napján benyújtott, ..... kapcsolatos panasz/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- 1.)  **hozzájárulok**, hogy a **Sweet-Line '98 Kft.** a továbbiakban: Társaság a **személyes adataimat** – az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – **kezelje**;
- 2.)  **hozzájárulok**, hogy .....-t a **Sweet-Line '98 Kft tájékoztatás kérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében** – a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 3. § (3) bekezdésében foglaltak alapján – a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű **személyes adataim és a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse**;
- 3.)  amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasztv. 6. § (3) bekezdése alapján **hozzájárulok**, hogy **személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogszabály szerinti szervhez továbbításra kerüljön**;

**Tudomásul veszem, hogy az 1.)-3.) pontokban foglalt nyilatkozatok hiányában a Sweet-Line '98 Kft. csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani.**

Kelt.:.....

.....  
bejelentő aláírása