

A Szegedi Rendezvény- és Médiaközpont Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) panaszkezelési tevékenységének célja, hogy a tevékenysége során felmerülő panaszokat, valamint közérdekű bejelentéseket a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje, ezáltal elősegítse a Társaság és az ügyfél/vendég között felmerülő esetleges jogviták megelőzését, azok békés rendezését. Az eljárás részletszabályait a Társaság Szervezeti integritást sértő események (panaszok és közérdekű bejelentések) kezelésének rendjéről szóló szabályzata tartalmazza. (A szabályzat szövege elérhető a [www.ihrendezvenykozpont.hu/kozerdeku-adatok](http://www.ihrendezvenykozpont.hu/kozerdeku-adatok) oldalon a letölthető állományok között.)

### • **Mi az a közérdekű bejelentés?**

A közérdekű bejelentés során a Bejelentő olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

### • **Milyen esetekben tehetek panaszt?**

Panaszt akkor tehet, ha a Társaság vagy valamely munkatársunk eljárása során Önnek olyan jog- vagy érdeksérelmet okozott, ami nem tartozik más – például bírósági vagy közigazgatási – eljárás hatálya alá.

### • **Hogyan tehetek panaszt?**

A bejelentés megtehető szóban és írásban is.

A **szóbeli bejelentés** fogadására a megfelelési tanácsadó jogosult, aki a Bejelentőt – a bejelentés bizalmas természetére tekintettel – a Társaság székhelyén külön helyiségben fogadja. A szóbeli bejelentésről jegyzőkönyv készül.

Az **írásban** megtett bejelentés megküldhető:

- **postai úton** a Szegedi Rendezvény- és Médiaközpont Nonprofit Kft. székhelyére (6721 Szeged, Felső Tisza-part 2.) a megfelelési tanácsadó részére címezve „s.k.” jelzéssel ellátva, vagy
- **integritas@ihrk.hu** elektronikus levelezési címre.

A fentiekén túl a bejelentés megtehető az **Alapvető Jogok Biztosának Hivatala honlapján keresztül** (<https://www.ajbh.hu/web/guest/forduljon-a-biztoshoz>) is.

A panasz bejelentésekor Ön kérheti adatainak zártan történő kezelését.

### • **Milyen információkat kell megadnom a panasz benyújtása során?**

Önnek minden esetben meg kell adnia a nevét és a lakcímét, továbbá azt, hogy milyen módon kér visszajelzést (postai úton vagy e-mailben).

A panasz pontos, minden releváns részletre kiterjedő leírása nagyban hozzájárul a bejelentés kivizsgálásának eredményességéhez. Amennyiben úgy ítéli meg, hogy a bejelentés kivizsgálásához fontos lehet, a bejelentéséhez dokumentumokat (pl. fényképek, iratok stb.) is csatolhat.

### • **Mi történik a panasz benyújtását követően?**

A beérkezett panasz teljeskörűen kivizsgálásra kerül, melybe bevonjuk az érintett szakterület képviselőjét is, ezzel biztosítva a kivizsgálás szakszerűségét és a meghozott döntés megalapozottságát.

Ha Társaságunknak nincs hatásköre az Ön panaszügyében eljárni, panaszát a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez tesszük át, erről ezzel egyidejűleg értesítjük a megadott elérhetőségei egyikén.

#### **Társaságunk mellőzheti a panasz kivizsgálását, amennyiben**

- Ön a korábbival azonos tartalmú panaszt/közérdekű bejelentést tesz;
- Ön a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;
- Ön névtelenül vagy személyi azonosításra alkalmatlan bejelentést tesz (ide értve a közösségi média felületeit is).

**Társaságunk a bejelentés kivizsgálását érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, amennyiben Ön a sérelmezett tevékenységtől vagy mulasztástól számított 1 éven túl terjesztette elő panaszát.**

### • **Mennyi időn belül kapok választ a panaszomra?**

A panaszt – főszabály szerint – a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Amennyiben a vizsgálat előreláthatólag ennél tovább tart, úgy erről (illetve az elintézés várható időpontjáról és a vizsgálat meghosszabbodásának indokairól) tájékoztatjuk az Ön által megadott elérhetőségek valamelyikén.

A kivizsgálás eredményéről, a megtett intézkedés(ek)ről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – minden esetben tájékoztatjuk az Ön által megadott elérhetőségek valamelyikén.