



Budapest Főváros XV. kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat
Gazdasági Működtetési Központ

Iktatószám: A/ 430 /2026

Panaszkezelésről és a közérdekű bejelentések intézéséről szóló szabályzat

Hatályos: 2026.06.29-től

Tartalomjegyzék

Dokumentum változás követése.....	1
FOGALOMTÁR.....	2
1. A szabályzat célja	3
2. A szabályzat hatálya.....	3
3. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtásának módjai.....	3
4. A panaszok, közérdekű bejelentések kezelése, kivizsgálása és határidők.....	4
5. Záró rendelkezés.....	4
6. FÜGGELÉKEK	5
1. sz. függelék (Bejelentő lap)	5

Dokumentum változás követése

Verzió- szám	Iktatószám (előzmény)	Dokumentum címe	Változás leírása	Felelős (beosztás)	Hatályba lépés dátuma
v_1	A/ 430 /2026	Panaszkezelésről és a közérdekű bejelentések intézéséről szóló szabályzat	Alapdokumentum	Főigazgató	20026.06.29.

FOGALOMTÁR

Sorszám	Fogalom / rövidítés	Meghatározás
1.	GMK	Budapest Főváros XV. Kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat Gazdasági Működtetési Központ
2.	közérdekű bejelentés	Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy a társadalom érdekét szolgálja.
3.	közérdekű bejelentő	Az a természetes személy, aki olyan körülményre – jogszabálysértésre vagy visszaállásra – hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A bejelentés célja a közérdek védelme, és az nem irányul egyéni jogsérelem orvoslására
4.	panasz	Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más (pl. bírósági, államigazgatási) eljárás hatálya alá.
5.	panaszos	Az a természetes vagy jogi személy, aki a GMK szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban kifogást emel.
6.	visszaélés-bejelentés	Egy olyan hivatalos folyamat, amelynek során a dolgozók vagy üzleti partnerek biztonságos csatornákon keresztül jelenthetik a szervezetenél tapasztalt jogellenes, etikátlan vagy szabálytalan gyakorlatokat. Célja a jogsértések feltárása és egyben a bejelentők védelme a retorziókkal szemben.

1. A szabályzat célja

(1) **Jelen szabályzat célja**, hogy biztosítsa a GMK-hoz érkező, a GMK által nyújtott szolgáltatásokkal, tevékenységekkel kapcsolatos panaszok, közérdekű bejelentések törvényes, átlátható és hatékony kivizsgálását, megfelelő kezelését a 2023. évi XXV. törvény (Panasztv.), valamint a vonatkozó jogszabályok (az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1937 irányelve) alapján. A visszaélés-bejelentő rendszer működtetését a fenntartó 3/2024 (XII.10.) számú utasítása tartalmazza.

2. A szabályzat hatálya

(1) Jelen szabályzat hatálya kiterjed a GMK minden szervezeti egységére és dolgozójára, valamint azokra az ügyfelekre, akik a GMK által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatba kerülnek.

(2) Jelen szabályzatot a GMK közalkalmazottai kötelesek megismerni.

3. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtásának módjai

(1) A bejelentéseket a panaszos/közérdekű bejelentő szóban vagy írásban teheti meg az alábbi elérhetőségeken:

- a) **Személyesen:** A GMK Titkárságán a 1158 Budapest, Ady Endre utca 31-33. szám alatt
- b) **Postai úton:** 1158 Budapest, Ady Endre utca 31-33. címre küldve
- c) **Elektronikus levélben:** A hivatalos titkarsag@gmkxv.hu e-mail címre küldve
- d) **Elektronikus úton, hivatali kapun:** GMKXV / KRID szám: 772487348
- e) **Telefonon:** +36-1-8151700

(2) A panaszok, közérdekű bejelentések a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásokat tartalmazó adatkezelési tájékoztatóban foglaltak alapján rögzítésre, és kivizsgálásra kerülnek.

(3) Amennyiben a panaszos **azonosítás nélkül** szeretne panaszt vagy közérdekű bejelentést tenni, azt az Alapvető Jogok Biztosa által működtetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén keresztül teheti meg, az alábbi linkre kattintva: <http://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul>

(4) A bejelentő űrlap mintát jelen szabályzat 1. sz. függeléke tartalmazza.

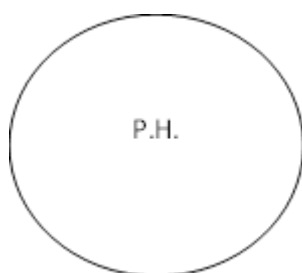
4. A panaszok, közérdekű bejelentések kezelése, kivizsgálása és határidők

- (1) A GMK a szóbeli panaszokat, közérdekű bejelentéseket írásba foglalja, és egy másodpéldányt a panaszos, közérdekű bejelentő részére átad.
- (2) Amennyiben a panasz, vagy bejelentés nem a megfelelő címzettnek érkezett, azt a GMK a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az illetékes szervnek.
- (3) A GMK a panaszokat, közérdekű bejelentéseket a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja, és a panaszosnak, bejelentőnek a választ megküldi. A megtett intézkedésekről – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – indoklással ellátott választ kerül kiküldésre.
- (4) Ha a kivizsgálási, elbírálási határidő előre láthatólag 30 napnál több időt vesz igénybe, a GMK a panaszost, bejelentőt erről írásban tájékoztatja. A határidő nem haladhatja meg a 6 hónapot.
- (5) A panasz vizsgálata mellőzhető, ha az azonos panaszos által, a korábbi panasszal azonos tartalommal, új tény vagy adatot nem tartalmazva került benyújtásra, vagy ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról szerzett tudomásszerzéstől számított 6 hónapon túl terjeszti elő panaszát.
- (6) A GMK felhívhatja a panaszost, bejelentőt a panasz, közérdekű bejelentése pontosítására.
- (7) Ha megállapítható, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszemű, fel kell hívni a figyelmét a rosszhiszeműség jogkövetkezményeire (büntető vagy polgári peres eljárás kezdeményezhető). Ebben az esetben a vizsgálat vagy az intézkedés indoklás nélkül mellőzhető.

5. Záró rendelkezés

Jelen szabályzat 2026. június 29. napján lép hatályba. Jelen szabályzat felülvizsgálatáért és aktualizálásáért a minőségügyi vezető felel. A szabályzat felülvizsgálata SzMSz módosításkor, de legalább két évente esedékes.

Budapest, időbélyegző szerint



.....
Soha Péter
főigazgató

6. FÜGGELÉKEK

1. sz. függelék (Bejelentő lap)

 GAZDASÁGI MŰKÖDTETÉSI KÖZPONT	BEJELENTŐ LAP 1158 Budapest Ady Endre utca 31-33. Telefon: 06 1 8151-700
--	---

A bejelentés típusa: **panasz/közérdekű bejelentés**

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Szül. hely, szül. idő:

Anyja neve:

Lakcíme:

Telefonszáma:

E-mail:[www.gmkxv.hu](#)

Zárt adatkezelést kér-e?

Igen ☐

Nem ☐

aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)

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

Kelt, Budapest

bejelentő aláírása

|