



**Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft.**  
**ÜGYVEZETŐJÉNEK**

**2/2021. (III.01.) számú**

**HATÁROZATA**

a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. hatályba helyezi a Panaszkezelési és Közérdekű -  
bejelentésre vonatkozó Szabályzatát

**Kóhalmi Richárd ügyvezető**

a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. 2021. március 1-i hatállyal hatályba helyezi a Társaság  
Panaszkezelési és Közérdekű -bejelentésre vonatkozó Szabályzatát.

Nyíregyháza, 2021.03.01.

Kóhalmi Richárd  
ügyvezető  
Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft.



Szervezet neve: Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft.

Címe: 4400 Nyíregyháza, Géza u. 8-16.

Adószáma: 21064467-2-15

Cégjegyzék szám: 15-09-073719

# PANASZKEZELÉSI ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT



Képviselőre jogosult személy neve: Kőhalmi Richárd

A szabályzatot szükség szerint, de legalább 2 évente felül kell vizsgálni.

Alkalmazandó: *2021. március 01.-étől*

cégszerű aláírás



## TARTALOMJEGYZÉK

I. Preambulum

II. A szabályzat célja

III. A szabályzat hatálya

III/1. A szabályzat személyi hatálya

III/2. A szabályzat tárgyi hatálya

IV. Értelmező rendelkezések

V. A panasz és közérdekű bejelentés rendje

VI. Panaszok, közérdekű bejelentések érkezése, kezelési módjai

VI/1. Panaszok, közérdekű bejelentések érkezése

1.1. Írásban

1.2. szóban

VI/2. A panaszok, közérdekű bejelentések kezelésének módjai

2.1. Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés esetén

2.2. Szóbeli panasz, közérdekű bejelentés esetén

VII. Panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos adatvédelmi szabályok

VIII. Záró rendelkezések

VIII/1. Utólagos teendők

VIII/2. Közzététel

VIII/3. Irányadó jogszabályok

Függelékek jegyzéke

1.sz. melléklet Jegyzőkönyv szóbeli panasz, közérdekű bejelentés felvételéről

2.sz. melléklet Panasz, közérdekű bejelentésre szolgáló űrlap

## I. PREAMBULUM

A Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. (székhely: 4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16. szám, adószám: 21064467-2-15, cégjegyzékszám: Cg. 15-09-073719, továbbiakban: Társaság) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak megfelelően megalkotta a panaszkezelési és közérdekű bejelentés kezelésére vonatkozó szabályzatát (továbbiakban: szabályzat), amelyben a Társasághoz beérkező panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjét szabályozza.

## II. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja a Társaság tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályok megalkotása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

A Társaság célja továbbá, hogy a panaszok és közérdekű bejelentések segítségével - a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének segítségével - az igényekhez igazodva szolgáltatásait magasabb szintre emelje.

## III. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

### 1. A szabályzat személyi hatálya

A szabályzat személyi hatálya kiterjed

- a Társaság munkavállalóira, megbízottjaira, sportolóira, edzőire, sportmunkatársaira;
- a Társaság által üzemeltetett Continental Aréna rendezvényeinek szervezőire és a rendezvényeken résztvevőkre, látogatóira, ügyfeleire;
- a Társaság bérleményeit igénybe vevő bérlőkre;
- a Társaság által üzemeltetett Continental Aréna, illetve a Nyíregyházi Városi Jégpálya szolgáltatásait igénybe vevőkre;
- a Társaság szolgáltatásait igénybe vevőkre;
- a Társaság fentiekben fel nem sorolt ügyfeleire, látogatóira.

### 2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya a Társaság, illetve a Társaság által üzemeltetett Continental Aréna, illetve Nyíregyházi Városi Jégpálya tevékenységével és munkatársaival kapcsolatban benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki.

Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Társasághoz beérkezett azon beadványok vonatkozásában is, amelyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek függetlenül attól, hogy az a Társasághoz közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet a Társaságnak továbbította.

Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki

- a Társaság azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárására – így különösen bírósági közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül;
- azon panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálására irányuló eljárásra, amely panaszra, közérdekű bejelentésre a Társaság tevékenységi köre miatt irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.

#### IV. Értelmező rendelkezések

Jelen szabályzat alkalmazásában:

**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.

#### V. A panasz és közérdekű bejelentés rendje

1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, telefonon, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat a Társasághoz, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör a Társaság tevékenységével, munkatársaival kapcsolatos.
2. A szóbeli panaszt, közérdekű bejelentést - amennyiben a panaszos, közérdekű bejelentő azt kifejezetten kéri úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint - írásba kell foglalni az 1. mellékletben meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.
3. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a Társasághoz történő beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. 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 Társaság a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. A Társaság a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésékor - 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 értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszt vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
5. A panasz vizsgálata mellőzhető abban az esetben is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
6. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzi.
7. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzésétől a Társaság eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
8. 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,
  - az okozott sérelem orvoslásáról és
  - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
9. Amennyiben a Társaság a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra hatáskörrel, a Társaság a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

10. A Társaság tevékenységét, vezetőit vagy beosztott munkatársait érintő panaszokat, közérdekű bejelentéseket az ügyvezető, vagy ügyvezető által kijelölt igazgató vizsgálja ki. A Társaság ügyvezetőjét érintő panaszokat a Társaság alapítója, Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata vizsgálja ki.

11. A panasz és közérdekű bejelentés Társasághoz beérkezését követően haladéktalanul intézkedni szükséges. Az ügyvezető a vizsgálat eredményéről és annak eredményéről tájékoztatja a panaszost vagy bejelentőt.

12. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az alábbiakban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai az alábbiakban foglaltak kivételével - 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 hozhatóak nyilvánosságra.

13. Amennyiben a Társaság számára 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 befejezheti.

14. Amennyiben a Társaság számára 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,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

## **VI. Panaszok, közérdekű bejelentések érkezése, kezelési módjai**

### **1. Panaszok, közérdekű bejelentések érkezése**

#### **1.1. Írásban**

- **postai úton** (levélben a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. 4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16. szám alatti székhelyére címezve)
- **elektronikus úton** (központi email cím: [kozpont@nyiregyhazisc.hu](mailto:kozpont@nyiregyhazisc.hu))

#### **1.2. Szóban**

- **személyesen** (a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. 4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16. szám alatti székhelyén)
- **telefonon** a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. 06-42/411-411 telefonszámán (telefonon történő panasztétel, közérdekű bejelentés esetén a panaszt, közérdekű bejelentést írásban is szükséges benyújtani)

### **2. A panaszok, közérdekű bejelentések kezelésének módjai**

Minden beérkező panaszt, közérdekű bejelentést – függetlenül a panasz beérkezésének módjától – dokumentálni kell a Panaszbejelentő nyomtatványon is.

#### **2.1 Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés esetén**

- Ha a panasz, közérdekű bejelentés postai úton (levélben) érkezett, az iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik.
- Ha a panasz, közérdekű bejelentés elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett a Társaság bármelyik munkatársa részére, a panaszt, közérdekű bejelentést (e-mail-t) nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges az Iratkezelési Szabályzat szerint.

## 2.2 Szóbeli panasz, közérdekű bejelentés esetén

- A panaszos, közérdekű bejelentő helyszíni észrevételeit bejelentheti jelen szabályzat 1. számú mellékletén, melyet a Társaság bármely munkatársa köteles a panasztevő rendelkezésére bocsátani, és a kitöltött nyomtatványt átvenni.
- A telefonon érkező panaszokat, közérdekű bejelentéseket is jelen szabályzat 1. számú mellékletén rögzíti a panaszt, közérdekű bejelentést felvevő, és kéri a panaszost, közérdekű bejelentőt, hogy személyesen és/vagy írásban is tegye meg az észrevételeit.

Panaszt, közérdekű bejelentést felvevő mindkét esetben gondoskodik a bejelentés nyilvántartásba vételéről és továbbításáról.

## VII. Panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos adatvédelmi szabályok

1. A Társaság a panaszkezelés, közérdekű bejelentés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól vagy közérdekű bejelentőtől:

- a) neve
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe
- c) telefonszáma
- d) értesítés módja
- e) közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett szolgáltatás, tevékenység
- f) panasz, közérdekű bejelentés leírása, oka
- g) panaszos, közérdekű bejelentő igénye
- h) a panasz, közérdekű bejelentés alátámasztásához szükséges, a panaszos, közérdekű bejelentő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos, közérdekű bejelentő esetében érvényes meghatalmazás
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt, közérdekű bejelentést és az arra adott választ az elbírálásra jogosult szervezeti egység, a panasz, közérdekű bejelentés lezárását követően a központi irattárba helyezi, melyet a Társaság öt évig őriz meg.

3. A panaszt, közérdekű bejelentést benyújtó panaszos/ közérdekű bejelentő adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével (GDPR) összhangban, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, illetve a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. mindenkorai adatvédelmi szabályzatának megfelelően kell kezelni.

## VIII. Záró rendelkezések

### 1. Utólagos teendők

1.1. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos iratok megőrzésére az általános iratkezelési szabályok az irányadók.

1.2. A titkárságvezető évente összegyűjti a panaszos ügyeket, közérdekű bejelentéseket és a Társaság ügyvezetőjének kérésére éves gyakorisággal elemzést és javaslatot készít a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. ügyvezetője számára a belőlük levonható tapasztalatok alapján, az igényekhez igazodva a Társaság szolgáltatásainak magasabb szintre való továbbfejlesztése céljából.

1.3. Az írásban beérkező pozitív visszajelzéseket a Társaság titkársága gyűjti össze, és a beérkező véleményeket a szervezeti egységek vezetői elemzik.

## **2. Közzététel**

Jelen Szabályzatot a Társasággal minden kapcsolatban álló jelen szabályzat III/1. pontjában megjelölt személlyel meg kell ismertetni, illetve elérhetővé kell tenni számukra.

1. A Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. ([www.nyiregyhazisc.hu](http://www.nyiregyhazisc.hu)) honlapján elérhető mindenki számára.
2. A Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. által üzemeltetett intézményeknél (Continental Aréna, Városi Jégpálya) egy-egy nyomtatott példány megtalálható, ahol a Társasággal kapcsolatban álló ügyfelek megtekinthetik azt.
3. A Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. titkárságán elérhető minden munkatárs számára.

## **3. Irányadó jogszabályok**

Jelen panaszkezelési és közérdekű bejelentés kezelésére vonatkozó szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény, illetve a szabályzat tárgyához kapcsolódó egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.

### **Függelékek jegyzéke**

1. Jegyzőkönyv szóbeli panasz, közérdekű bejelentés felvételéről
2. Panasz, közérdekű bejelentésre szolgáló űrlap
3. Adatvédelmi tájékoztató és folyamatleírás panaszkezelési és közérdekű bejelentés kezelésére vonatkozó adatkezeléssel összefüggésben.



## 1. SZ. MELLÉKLET

Iktatószám:

Ügyintéző:

**JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS FELVÉTELÉRŐL<sup>1</sup>**

BEJELENTŐ ADATAI			
Név:			
Cím:	Irsz.:	Város:	Utca, házszám:
Telefon:	e-mail:		
Értesítés módja: <sup>2</sup>	Postai úton ( )	Telefonon ( )	E-mail ( )
Bejelentés típusa: <sup>3</sup>	Panasz ( )	Közérdekű bejelentés ( )	
Panasszal/közérdekű bejelentéssel érintett szolgáltatás, tevékenység megnevezése: <sup>4</sup>			
Panasz/Közérdekű bejelentés rövid leírása: <sup>5</sup>			
Panaszos/közérdekű bejelentő igénye: <sup>6</sup>			
Csatolt dokumentumok: <sup>7</sup>			
Dátum:	Bejelentő aláírása:		
A panaszt/közérdekű bejelentést a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. megbízásából felvette:	A panaszt/közérdekű bejelentést felvevő aláírása		

<sup>1</sup> A panaszos, közérdekű bejelentő a panasz, közérdekű bejelentés rögzítésekor megkapja a nyomtatvány másolati példányát

<sup>2,3</sup> Az értesítés, bejelentés típusa X-el jelölendő

<sup>4,5,6</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapon

<sup>7</sup> Kérjük, csatolja a panaszának, közérdekű bejelentésének elbírálásához szükségesnek ítélt dokumentumok másolatait, az eredetiket pedig őrizze meg

Meghatalmazott útján eljáró panaszos, közérdekű bejelentő esetében érvényes meghatalmazást szükséges benyújtani.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasza, közérdekű bejelentése kivizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.

A Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. felhívja figyelmét, hogy a nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendeletében és a Társaság Panaszkezeléséről szóló adatvédelmi tájékoztató és folyamatleírásában foglaltaknak megfelelően kezeli, amelyet megtekinthet a Társaság honlapján (<https://nyiregyhazisc.hu/>) elektronikusan, valamint székhelyén (4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16.) személyesen.

PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRE SZOLGÁLÓ ŪRLAP<sup>1</sup>

BEJELENTŐ ADATAI			
Név:			
Cím:	Irsz.:	Város:	Utca, házszám:
Telefon:	e-mail:		
Értesítés módja: <sup>2</sup>	Postai úton ( )	Telefonon ( )	E-mail ( )
Bejelentés típusa: <sup>3</sup>	Panasz ( )	Közérdekű bejelentés ( )	
Panasszal/közérdekű bejelentéssel érintett szolgáltatás, tevékenység megnevezése: <sup>4</sup>			
Panasz/Közérdekű bejelentés rövid leírása: <sup>5</sup>			
Panaszos/közérdekű bejelentő igénye: <sup>6</sup>			
Csatolt dokumentumok: <sup>7</sup>			
Dátum:	Bejelentő aláírása		

<sup>1</sup> A panaszos, közérdekű bejelentő a panasz, közérdekű bejelentés rögzítésekor megkapja a nyomtatvány másolati példányát

<sup>2,3</sup> Az értesítés, bejelentés típusa X-el jelölendő

<sup>4,5,6</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapon

<sup>7</sup> Kérjük, csatolja a panaszának, közérdekű bejelentésének elbírálásához szükségesnek ítélt dokumentumok másolatait, az eredetiket pedig őrizze meg

Meghatalmazott útján eljáró panaszos, közérdekű bejelentő esetében érvényes meghatalmazást szükséges benyújtani.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasz, közérdekű bejelentése kivizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.

A Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. felhívja figyelmét, hogy a nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendeletében és a Társaság Panaszkezeléséről szóló adatvédelmi tájékoztató és folyamatleírásában foglaltaknak megfelelően kezeli, amelyet megtekinthet a Társaság honlapján (<https://nyiregyhazisc.hu/>) elektronikusan, valamint székhelyén (4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16.) személyesen.

## ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS PANASZKEZELÉSI ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ADATKEZELÉssel ÖSSZEFÜGGÉSBEN

A *Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft.* (a továbbiakban: *Társaság*) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja Önt, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

### AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

név: Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft.  
székhely: 4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16.  
postacím: 4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16.  
honlap: [www.nyiregyhazisc.hu](http://www.nyiregyhazisc.hu)  
központi e-mail cím: [kozpont@nyiregyhazisc.hu](mailto:kozpont@nyiregyhazisc.hu)  
központi telefonszám: 06-42/411-411  
vezető tisztségviselő: Kőhalmi Richárd ügyvezető

### AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK (NEVE ÉS) ELÉRHETŐSÉGE:

L Tender-Consulting Kft.  
e-mail cím: [kozpont@nyiregyhazisc.hu](mailto:kozpont@nyiregyhazisc.hu)

### AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Panasszal es közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, telefonon, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat a *Társasághoz*, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör a *Társaság* tevékenységével, munkatársaival kapcsolatos.

### Panaszok, közérdekű bejelentések érkezése:

#### Írásban:

- **postai úton** (levélben a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. 4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16. szám alatti székhelyére címezve)
- **elektronikus úton** (központi email cím: [kozpont@nyiregyhazisc.hu](mailto:kozpont@nyiregyhazisc.hu))

#### Szóban:

- **személyesen** (a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. 4400 Nyíregyháza, Géza utca 8-16. szám alatti székhelyén)
- **telefonon** a Nyíregyházi Sportcentrum Nonprofit Kft. 06-42/411-411 telefonszámán (telefonon történő panasztétel, közérdekű bejelentés esetén a panaszt, közérdekű bejelentést írásban is szükséges benyújtani)

A *Társaság* rendelkezik panaszkezelési és közérdekű bejelentés kezelésére vonatkozó szabállyal mely elérhető a *Társaság* honlapján, valamint személyesen a *Társaság* által üzemeltett intézményeknél és a *Társaság* titkárságán. A panaszkezelési és közérdekű bejelentésekre vonatkozó egyéb kérdésekben a *Társaság* panaszkezelési és közérdekű bejelentés kezelésére vonatkozó szabályzata az irányadó.

A *Társaság* gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Panaszok és közérdekű bejelentések fogadása, rögzítése, nyilvántartása. A beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálása.

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

**GDPR 6. cikk (1) e)** az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

**KEZELT ADATOK KÖRE:**

Panaszos, közérdekű bejelentő neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett szolgáltatás, tevékenység, panasz, közérdekű bejelentés leírása, oka, panaszos, közérdekű bejelentő igénye, a panasz, közérdekű bejelentés alátámasztásához szükséges, panaszos, közérdekű bejelentő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró panaszos, közérdekű bejelentő esetében érvényes meghatalmazás, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

**AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:**

A *Társaság* az adatkezelésbe adatfeldolgozót nem von be.

**AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

A *Társaság* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a *Társaságot*, úgy a *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A panaszt, közérdekű bejelentést és az arra adott választ az elbírálásra jogosult szervezeti egység, a panasz, közérdekű bejelentés lezárását követően a központi irattárba helyezi, melyet a *Társaság* öt évig őriz meg.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

A *Társaság* gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A *Társaság* törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőhöz címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a **Társaság** erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatban. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először **Társaságunkkal** vegye fel a kapcsolatot!

\*\*\*

A panasz, közérdekű bejelentés megtételével Ön kijelenti, hogy a Társaság **Panaszkezeléséről szóló adatvédelmi tájékoztatóját és folyamatleírását** megismerte, az abban foglaltakat tudomásul vette.