Visszaélés-bejelentési és Panaszkezelési Eljárás (Whistleblowing)

Cleango Plus Kft. | Verzió: 1.0 | Hatálybalépés: 2026. szeptember 1. | Jóváhagyta: Gáspár Gábor, ügyvezető | Dokumentumgazda: Gáspár-Túri Vivien Orsolya, ESG-felelős | Felülvizsgálat: évente

1. Jogszabályi háttér és önkéntesség

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló **2023. évi XXV. törvény** a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetését a legalább 50 főt foglalkoztató munkáltatók számára teszi kötelezővé. A Cleango Plus Kft. létszáma (4 fő) ezt a küszöböt nem éri el, ezért a rendszert **önkéntesen** működtetjük – meggyőződésünk, hogy a problémák korai jelzése védi a munkavállalóinkat, az ügyfeleinket és a céget is. Az eljárás kialakításánál a törvény garanciális szabályait tekintjük irányadónak.

2. Mit lehet bejelenteni

Minden jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményt vagy mulasztást, illetve a Cleango belső szabályzatainak (Emberi Jogi és Munkaügyi Politika, Esélyegyenlőségi Politika, Beszállítói Magatartási Kódex, HSE Politika, etikai szabályok) megsértését – például: munkajogi visszaélés, zaklatás, diszkrimináció, munkavédelmi szabályszegés, környezetkárosítás, korrupció, csalás, adatvédelmi incidens.

A szolgáltatás minőségével kapcsolatos szokásos ügyfélreklamáció nem e szabályzat, hanem az ügyfélszolgálati folyamat (info@cleango.hu) hatálya alá tartozik – de ha a reklamáció visszaélésre utal, ezen eljárás szerint kezeljük.

3. Ki tehet bejelentést

- a Cleango munkavállalói (ideértve a korábbi és a leendő, felvételi eljárásban részt vevő munkavállalókat is),
- alvállalkozó mosópartnerek és azok munkavállalói,
- beszállítók és azok munkavállalói,
- ügyfelek és egyéb érintettek.

4. Bejelentési csatornák

Csatorna	Elérhetőség
Dedikált e-mail	info@cleango.hu
Postai út	Cleango Plus Kft., ESG-felelős részére, 3994 Pálháza, Dózsa György út 178. – a borítékon „Bizalmas – bejelentés" jelöléssel

Csatorna	Elérhetőség
Személyes	előre egyeztetett időpontban az ESG-felelősnél (egyeztetés: info@cleango.hu)

A dedikált e-mail-fiókhoz és a bizalmas jelölésű postai küldeményekhez kizárólag az ESG-felelős fér hozzá.

5. Az eljárás lépései és határidői

1. **Beérkezés és visszaigazolás:** a bejelentés kézhezvételét **7 napon belül** írásban visszaigazoljuk (kivéve, ha a bejelentő elérhetőséget nem adott meg).
2. **Előzetes értékelés:** az ESG-felelős megvizsgálja, hogy a bejelentés az eljárás hatálya alá tartozik-e; nyilvánvalóan megalapozatlan bejelentés indoklással lezárható.
3. **Kivizsgálás:** a körülmények tisztázása, iratok áttekintése, az érintettek meghallgatása. Az érintett személyt tájékoztatjuk a rá vonatkozó bejelentésről és gyakorolhatja észrevételezési jogát – kivéve, ha ez a kivizsgálást veszélyeztetné; ilyenkor a tájékoztatás elhalasztható.
4. **Lezárás:** a kivizsgálást a beérkezéstől számított **30 napon belül** lezárjuk. Különösen indokolt, összetett ügyben ez a határidő meghosszabbítható, erről és a várható új határidőről a bejelentőt tájékoztatjuk; a teljes eljárás a 3 hónapot nem haladhatja meg.
5. **Intézkedés és visszajelzés:** megalapozott bejelentés esetén intézkedünk (pl. munkáltatói intézkedés, folyamatmódosítás, partneri korrekciós terv, szükség esetén hatósági bejelentés), és az eredményről – a mások jogait védő korlátok között – tájékoztatjuk a bejelentőt.

6. A kivizsgáló személye

A bejelentéseket az **ESG-felelős** (Gáspár-Túri Vivien Orsolya) vizsgálja ki. Ha a bejelentés az ESG-felelőst érinti, vagy vele szemben összeférhetetlenség áll fenn, a kivizsgáló az **ügyvezető** (Gáspár Gábor). Ha a bejelentés az ügyvezetőt és az ESG-felelőst egyaránt érinti, a kivizsgálásba pártatlan külső szakértőt (pl. ügyvédet) vonunk be.

7. Bizalmasság és anonimitás

- A bejelentő személyazonosságát bizalmasan kezeljük: azt kizárólag a kivizsgáló ismerheti meg, és harmadik személynek csak a bejelentő kifejezett hozzájárulásával vagy jogszabályi kötelezés alapján adható ki.
- **Anonim bejelentést is fogadunk.** Az anonim bejelentés kivizsgálhatósága korlátozott lehet; a kivizsgálást akkor mellőzzük, ha a bejelentés érdemben nem értékelhető.
- A kivizsgálásban részt vevő minden személyt titoktartás köti.

8. Megtorlás tilalma

A jóhiszemű bejelentőt a bejelentés miatt semmilyen hátrány (felmondás, hátrányos átszervezés, bércsökkentés, beosztási hátrány, zaklatás, üzleti kapcsolat megszakítása) nem érheti. Minden, megtorlásra utaló jelzést önálló bejelentésként vizsgálunk ki. A rosszhiszemű, tudottan valótlan bejelentés nem élvez védelmet.

9. Nyilvántartás és adatvédelem (GDPR)

- A bejelentésekről az ESG-felelős bizalmas nyilvántartást vezet (érkezés dátuma, tárgy, lépések, lezárás, intézkedés).
- A személyes adatokat az EU 2016/679 rendelete (GDPR) és a 2023. évi XXV. törvény szerint, kizárólag a kivizsgálás céljából kezeljük; a kivizsgáláshoz nem szükséges adatokat haladéktalanul töröljük.
- A bejelentéssel kapcsolatos adatokat a lezárástól számítva legfeljebb **5 évig** őrizzük, kivéve, ha folyamatban lévő eljárás hosszabb megőrzést indokol.
- Az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogaikat az info@cleango.hu címen gyakorolhatják.

10. Közzététel és felülvizsgálat

Az eljárást minden új belépővel ismertetjük, és elérhetővé tesszük az alvállalkozók és beszállítók számára. Az ESG-felelős évente beszámol az ügyvezetőnek a bejelentések számáról és tanulságairól; az eljárást évente vizsgáljuk felül.

Kapcsolódó SZTFH ESG-kérdőív kérdések: G5, S14 **Kapcsolódó VSME közzététel:** C6, C7