



AZ ETIKAI BEJELENTŐ RENDSZER

oktatási tananyag

Kedves Munkatársunk!

Az etikai bejelentő rendszer célja, hogy a MÁV-csoportnál széles körben észlelt rendellenesség, az Etikai Kódexben megfogalmazott normák és elvárások megsértése, valamint a becsület és a közérdek sérelmét jelentő problémák átlátható és nyomon követhető módon, hatékonyan, a tisztességes eljárás és az egyenlő bánásmód elvét betartva feltárássra kerüljenek, és kezelésükre olyan megoldások szülessenek, amelyek a MÁV-csoport és a munkavállalók érdekeit egyaránt szolgálják.

A MÁV-csoport munkavállalói, a szolgáltatásainak igénybe vevői és szerződött partnerei által tapasztalt, kifogásolható magatartás vagy helyzet kezelése, illetve jövőbeni megelőzése a rendszer elsődleges feladata. Ezzel komoly szerepet vállal az etikus vállalati kultúra megteremtésében, a tisztességes magatartás, a bizalom és lojalitás megerősítésében és elismerésében, valamint az utasításszerű munkavégzés becsületének helyreállításában és a tisztességes munkavállalók megbecsülésében. Mindannyiunk közös érdeke a hatékony és gazdaságos működés, a vállalati vagyon és jó hírnév megőrzése, valamint olyan együttműködő, támogató vállalati kultúra kialakítása, amelyre joggal lehetnek büszkék és támaszkodhatnak a munkavállalók.

I. A RENDSZER

Az etikai bejelentések kivizsgálásában döntéshozatali feladatokat ellátó Megfelelőségi Bizottság szigorúan szabályozott eljárásrendje biztosítja a bejelentések egységes kezelését, az ügyek megfelelő kivizsgálását és a személyes adatok védelmét, illetve a megkeresések egycsatornás fogadásával megelőzi a párhuzamos munkavégzést.

A Megfelelőségi Bizottság elnöke a MÁV Zrt. Belső ellenőrzés szervezetének vezetője, tagjai a MÁV Zrt. Biztonsági főigazgatója és Jogi igazgatója. Ennek előnyei:

- a résztvevő szervezeteknek minden joga, hatásköre és eszköze megvan a bejelentésekben foglalt bármilyen, a MÁV-csoport hatáskörébe tartozó kifogás kivizsgálásához
- javítja a hatékonyságot, hogy az egyébként is számos vizsgálatot végző szervezetek olyan háttér-információkkal is rendelkezhetnek, amelyek segíthetik a bejelentések sikeres kivizsgálását
- a Megfelelőségi Bizottság tagjai, illetve az általuk vezetett szervezetek egyenként is elismertek a MÁV-csoport átlátható és tisztességes működéséhez való folyamatos hozzájárulásuk okán
- mindhárom szervezetnek nagy gyakorlata van az érzékeny információk és adatok, valamint a személyes adatok megfelelő kezelésében
- a MÁV Zrt. Felügyelőbizottságának kontrollja mellett történik a tevékenység
- a Belső ellenőrzés független szervezetként működik a MÁV Zrt.-n belül, csak az Elnök-vezérigazgató és a Felügyelőbizottság felé tartozik beszámolóval, így tevékenységére más vezetőknek vagy szervezeteknek közvetlen befolyása nincs

A bejelentéseket kezelő munkatársak is a Belső ellenőrzés szervezet munkavállalói.

Bejelentési csatornák

- e-mail: etika@mav.hu
- telefon: 06 1 511 3957 vagy 01/39-57
- postai út: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. vagy Budapest 1426 Pf. 111. vagy MÁV Vasútszolgálati („B”) posta – a MÁV Zrt. Belső ellenőrzés szervezetnek címezve
- személyes: a MÁV Zrt. Belső ellenőrzés szervezet kijelölt munkatársainál a 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. címen

Nem érdemes több címzett számára is eljuttatni ugyanazt a bejelentést, mert a MÁV Csoport bármely vezetőjéhez beérkező, etikai tartalmú megkeresések továbbításra kerülnek az etikai rendszerhez.

A bejelentés megtételéhez szükséges információk és a bejelentési csatornák megtalálhatók a MÁV-csoport honlapján: <https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/tanacskeres-es-bejelentes>

Az etikai bejelentő rendszert két esetben lehet és kell igénybe venni:

- az Etikai Kódex általános elvárásaival és kiemelt értékeivel összeegyeztethetetlen magatartás vagy tevékenység esetén,
- illetve bármilyen esetben, ahol utasítás-, illetve törvényellenes vagy akár csak az emberi jóérzéssel, tisztességgel összeegyeztethetetlen cselekmény/helyzet tapasztalható

A Megfelelőségi Bizottság fontosnak tart és üdvözlő minden megkeresést, amely a MÁV-csoport gazdaságos, tisztességes és átlátható működését segíti elő, a társaságok által nyújtott

szolgáltatások minőségi színvonalának emelését, valamint a munkavállalók és vezetők hatékony és lojális tevékenységét, együttműködését támogatja.

Néhány példa arra, hogy milyen esetekben lehet bejelentést tenni:

- *a kollégám mindig tesz egy kis kitérőt a háza felé a vállalati gépkocsival*
- *az új kollégának nincs meg a megfelelő szakmai képzése*
- *a kollégám néha hazavisz fémhulladékot, de csak kisebb darabokat*
- *két kollégám verekedett az állomás mellett egyenruhában, de már nem voltak szolgálatban*
- *láttam, amikor a mozdonyvezető felengedett egy gyereket a vezetőállásra indulás előtt*
- *a kollégám táppénze alatt részt vett egy házibulin, ahol én is ott voltam*
- *a főnököm titkárnője a saját sógornője*
- *hiába jelzem a vezetőmnek, hogy nem kaptam munkavédelmi lábbelit, nem intézkedik*

A megkereséseknek két típusa van:

- tanácskérés: lehetőség van gyanú vagy bizonytalanság esetén az etikai bejelentéseket kezelő munkatársakkal felvenni a kapcsolatot és a helyzet/dilemma rövid ismertetésével tanácsukat kérni a lehetséges lépésekről – ez a fajta megkeresés nem kerül rögzítésre az etikai bejelentő rendszerben
- bejelentés: a konkrét eset vagy megalapozott gyanú jelzése, amelyet a bejelentéseket kezelő munkatársak mérlegelés nélkül nyilvántartásba vesznek és a Megfelelőségi Bizottság elé tárnak

Kik fordulhatnak tanácskéréssel és bejelentéssel az etikai bejelentő rendszerhez?

- a MÁV-csoport munkavállalói
- a MÁV-csoport társaságainak szolgáltatásait igénybe vevők (utasok, vevők...)
- a MÁV-csoporttal hivatalos kapcsolatban lévő harmadik felek (szerződéses partnerek, pályázati hirdetésre jelentkezők, stakeholderek...)
- MÁV-csoport munkavállalóival kapcsolatba kerülő harmadik felek, akik valamilyen sérelmet vagy hátrányt szenvedtek el a MÁV-csoport munkavállalója vagy munkavállalóinak egy csoportja által

Statisztika az etikai bejelentő rendszer működéséről:

2011.11.04. - 2017.12.31.

Etikai ügyek	Lezárt	Saját észlelés	5	48	460
		Atipikus bejelentés	12		
		Tipikus bejelentés	31		
	Vizsgálattal lezárt	Saját észlelés	25	375	
		Atipikus bejelentés	83		
		Tipikus bejelentés	267		
	Folyamatban	Saját észlelés	0	37	
		Atipikus bejelentés	8		
		Tipikus bejelentés	29		

Etikai tanácsadás	54
--------------------------	-----------

II. AZ EMBER

A bejelentő és a bejelentett védelme

A bejelentő azzal, hogy bejelentést tesz, hozzájárul az általa megadott személyes adatok kezeléséhez. A bejelentő személyes, illetve elérhetőségi adatait a bejelentéstől elkülönítetten, zárt borítékban tárolják, azokat csak az esetek kezelésére kijelölt munkatársak és szükség szerint a vizsgálók ismerhetik meg kizárólag a vizsgálat eredményes lefolytatása érdekében.

Az eljárás során a személyes adatok kezelése célhoz kötötten történik:

- csak meghatározott cél elérése érdekében (vizsgálat lefolytatása, tájékoztatás...)
- szükséges mértékben (csak az eljáráshoz szükséges személyes adatok kerülnek rögzítésre, valamint különösen nem kezel a rendszer különleges adatokat, mint például nemzetiségi hovatartozás, pártállás, vallásos meggyőződés, érdekképviselési szervezeti tagság, szexuális orientáció...)
- szükséges ideig (az eljárás lezárásáig)

A Megfelelőségi Bizottság tagjai, a bejelentéseket kezelő munkatársak és azon személyek, akik az eljárás során kapcsolatba kerülnek az ügyekkel, külön erre a tevékenységre vonatkozó titoktartási nyilatkozatot írnak alá.

Névtelenség

A MÁV Zrt. Belső ellenőrzés szervezete által működtetett etikai bejelentő rendszer fogadja és kezeli a névtelen bejelentéseket is. Könnyen belátható, hogy azokban az esetekben, amikor a bejelentővel nem lehet kapcsolatba lépni, további, pontosító információ nem kérhető a bejelentéssel kapcsolatban, még akkor sem, ha az nagyban hozzájárulna a vizsgálat eredményességéhez. Ezért a névtelen bejelentések esetén mind a bejelentést kezelő munkavállalók, mind a Megfelelőségi Bizottság tagjai kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy a vizsgálathoz szükséges adatok rendelkezésre álljanak. Azok hiányában ugyanis a vizsgálat célja nem határozható meg pontosan – a bejelentőtől pedig további információt kérni az elérhetetlensége okán nem lehet.

Egyéni problémák – ide értve különösen a jövedelem-elszámolási, vezénylési, szabadságkiadási és munkaügyi kérdéseket – kivizsgálása értelemszerűen nem lehetséges a bejelentő személyes adatainak (név, szolgálati hely és beosztás, törzsszám) felfedése nélkül, azonban ezen vizsgálati eljárás során is a személyes adatokat változatlanul védelem illeti meg.

A 2017. december 31-ig beérkezett 460 darab eset közül mindössze 6 olyan névtelen bejelentés érkezett, amelyek a vizsgálatot lehetetlenné tévő mértékben hiányos tartalmúak voltak.

A bejelentés elvárt tartalma

A bejelentő úgy segítheti leginkább a tények hatékony feltárását, így a kifogásolt helyzet megszüntetését, ha a tapasztalatait és észrevételeit a lehető legrészletesebben ismertette közli:

- mit, mikor, hol és milyen körülmények között észlelt (kifogásolt helyzet leírása, telephely megnevezése, időpont(ok) megadása...)
- ki vagy kik voltak részesei a kifogásolt magatartásnak vagy tevékenységnek (lehetőleg teljes név és esetleg beosztás megadásával)
- a bejelentő vagy más számára okozott-e hátrányt a kifogásolt helyzet
- ismétlődő cselekményről van-e szó

Fentiekén túl segítheti az eljárás eredményességét, valamint a bejelentő védelmét, ha

- a bejelentő megadja saját nevét vagy akár csak elérhetőségét,
- tájékoztatja a bejelentéseket kezelő munkatársakat, hogy jelezte-e más fórumon vagy személynek korábban vagy akár párhuzamosan a kifogásait, illetve
- jelzi, ha úgy érzi, hogy hátránya származhat abból, hogy bejelentését megtette.

Amennyiben rendelkezésre állnak fényképek, eredeti dokumentumok, azok másolatai vagy akár hangfelvételek, úgy javasolt a bejelentés során azokat is átadni.

Az eljárásrend szerint csak az a bejelentés vizsgálható ki, amely tartalmazza a bejelentés alapját képező magatartás /jelenség részletes és azonosítható leírását, valamint amelyet a kifogásolt jelenség/magatartás bekövetkezésétől, valamint a bejelentő tudomására jutásától számított 1 éven belül megtesznek.

A bejelentés megtételéhez szükséges információk és a bejelentési csatornák megtalálhatók a MÁV-csoport honlapján: <https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/tanacskeres-es-bejelentes>

Az etikai bejelentő rendszer az Etikai Kódexben foglaltakon túl **a visszaélések jelzésére is vonatkozik.** A gazdasági visszaélések típusai:

- korrupció: vesztegetés, üzleti ajándék és vendéglátás utasításellenes elfogadása, beosztással/hatalommal való visszaélés egyéni haszonszerzés céljából, közbeszerzési/beszerzési visszaélések
- összeférhetetlenség
- nyilatkozatok/kimutatások manipulációja
- eszközökkel való visszaélés

Az etikai bejelentő rendszer hatáskörébe tartozó, de nem a visszaélés fogalmába illő esetek:

- egyenlő bánásmód követelményének megsértése (zaklatás, hátrányos megkülönböztetés, előnyben részesítés...)
- hivatali vagy egyéb hatalommal való öncélú, nem egyéni haszonszerzés céljából való visszaélés (zsarolás, nyomásgyakorlás, „vegzálás”...)
- figyelmetlenség, hanyagság
- információvédelmi előírások megsértése (munkahelyi elektronikai eszközök tiltott magáncélú használata...)
- kommunikációs elvek megsértése (sértő, megalázó stílusú beszéd; nem egyértelmű utasítások...)

A bejelentésekben az eddigi tapasztalatok alapján **előforduló leggyakoribb témakörök:**

- összeférhetetlen foglalkoztatás
- vállalati eszközök és gépjárművek engedély nélküli magáncélú használata
- lopás (talpfa, fémhulladék, csavar, fénymásoló papír, készpénz...)
- jó hírnév megsértése (internetes felületeken a MÁV-csoport érdekeivel és értékeivel összeegyeztethetetlen, jó hírnevét sértő bejegyzések közzététele)
- hiányos teljesítések hiánytalanként történő igazolása
- munkavállalók közötti nem együttműködő magatartás

További rendszeres téma még a vezénylet utasításellenes megvalósítása, munkavédelmi eszközök hiánya, jövedelem-elszámolási problémák, jogosulatlan táppénz, vezetői nyomásgyakorlás, nem utasközpontú szolgáltatás, munkaidőben történő nem vasúti

munkavégzés, szabadság szabálytalan kiadása, pihenőhelyiségek rossz állapota, tisztálkodó szerek kiadásának kiszámíthatatlansága...

A jóhiszemű bejelentés

A jóhiszemű bejelentőt védelem illeti meg. A MÁV-csoport vállalja, hogy a bejelentés megtétele miatt a bejelentőt a MÁV-csoport részéről megtorlás, illetve munkajogi vagy egyéb hátrányos jogkövetkezmény nem éri.

Ide tartoznak azok a bejelentések, amelyeknél a bejelentő biztosan tudja vagy megalapozott gyanúja van, hogy az általa látott/tapasztalt helyzet utasítás- vagy törvényellenes, nem egyeztethető össze a jó erkölccsel és az általánosan elfogadott emberi normákkal.

Jóhiszemű az a bejelentés is, ahol a bejelentő külső szemlélőként úgy véli, hogy a fenti kategóriákba tartozó helyzettel találkozott, azonban a rendelkezésére álló hiányos információk alapján nem tudja egyértelműen megítélni a szituáció elfogadhatóságát.

A rosszhiszemű bejelentés

A bejelentés tartalmát akkor lehet rosszhiszeműnek tekinteni, ha az erre irányuló vizsgálat bizonyítja azt. Ha nyilvánvalóvá válik vagy megalapozottan valószínűsíthető, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan információk közlésével jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okoz(hat)ott, úgy személyes vagy azonosítására alkalmas adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv részére át kell adni.

Az etikai bejelentő rendszer nem lehet eszköze személyes bosszúnak vagy ártó szándéknak, mert ez ellehetetlenítené az eredeti cél – a MÁV-csoport hatékony, tisztességes és átlátható működésének támogatása – elérését.

III. AZ ELJÁRÁS

Az etikai bejelentések kezelését az etikai és más előírásokat sértő helyzetek, visszaélések feltárásának és kivizsgálásának rendjéről szóló 30/2015. (VI. 26. MÁV Ért. 11.) számú elnök-vezérigazgatói utasítás szabályozza.

A bejelentések kezelésének folyamata:

- bejelentés fogadása, iktatása
- visszajelzés a bejelentés fogadásáról
- döntési javaslat előkészítése a Megfelelőségi Bizottság számára (feltételezhetően munkáltatói intézkedés körébe tartozó esetekben ülésen kívüli, azonnali határozathozatal)
- Megfelelőségi Bizottság határozata
 - vizsgálat nélküli lezárás
 - tájékoztatás kérése
 - tájékoztatás elfogadása
 - lezárás
 - vizsgálat elrendelése
 - vizsgálat megállapításainak elfogadása
 - intézkedések kérése
 - intézkedésekről szóló tájékoztatások elfogadása
 - lezárás
- bejelentő, bejelentett tájékoztatása
- beszámoló készítése az elnök-vezérigazgatónak és az Igazgatóságnak, valamint a Felügyelőbizottságnak
- a személyes adatok törlése az iratokból, irattárazás

Minden bejelentés esetén meg kell vizsgálni a bejelentésben foglaltak valódiságát, azonosítani kell a bejelentésben érintettek körét és a kifogásolt helyzet kialakulásához vezető eseményeket. Meg kell állapítani, hogy a vonatkozó szabályzatok mennyire megfelelőek a hasonló helyzetek kezelése, illetve megelőzése szempontjából, valamint hogy a gyakorlat és a szabályzatok között tapasztalható-e olyan eltérés, amelyet akár egyik, akár másik módosításával orvosolni kell.

Ezek után meghatározott intézkedésekre vonatkozó, határidő és felelős megjelölésével ellátott javaslatokat kell tenni a bejelentésben kifogásolt konkrét eset kezelése, valamint a hasonló helyzetek megelőzése érdekében.

A vizsgálatok lefolytatását elsősorban és leggyakrabban a MÁV Zrt. Belső ellenőrzése és Biztonsági főigazgatósága végzi, kivéve, ha van a MÁV-csoportban olyan szervezet, amelynek a konkrét bejelentés a hatáskörébe tartozik (pl. utaspanaszok esetén a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat), illetve a MÁV-START Zrt. munkavállalóit/szervezeteit érintő bejelentések esetén a MÁV-START Zrt. Belső ellenőrzése jár el.

Az Etikai Kódexben megfogalmazottakat megsértő személyekkel szemben a MÁV Zrt. határozottan fellép, tekintet nélkül az adott személy pozíciójára, illetve a MÁV-csoport szolgálatában töltött idejére. Így az eljárás alanya (bejelentett) bárki lehet, akinek magatartásával vagy tevékenységével kapcsolatban megalapozott kifogás merül fel. A bejelentett személyén túl a vizsgálati eljárás során további érintettek azonosítására is sor kerülhet, akik szintén felelőssé tehetőek a kifogásolt helyzet kialakulásáért.

Tekintettel arra, hogy minden munkavállalónak és vezetőnek van főnöke, az eddigi tapasztalatok alapján kijelenthető, hogy mindenkivel szemben lehetséges felelősségre vonást alkalmazni.

Az eljárás lehetséges kimenetei

- büntető feljelentés (az etikai bejelentő rendszer indulása óta kezelt 460 bejelentésből 20 esetben kezdeményezte a Megfelelőségi Bizottság a rendőrség hatáskörébe utalni a feltárt utasítás- és törvényellenes tevékenység felderítését és szankcionálását)
- munkáltatói intézkedés (ekkor a munkáltató saját hatáskörében – a kapott információk alapján – munkáltatói intézkedést kezdeményez és az általa tett megállapítások fényében hozza meg döntését a szükséges intézkedésekről és hátrányos jogkövetkezményekről)
- figyelemfelhívás (a Megfelelőségi Bizottság közvetlenül az érintett szervezet vezetőjének vagy a munkáltatói jogkörgyakorló bevonásával a munkavállaló figyelmének felhívása a bejelentésben kifogásolt magatartás vagy tevékenység nem megfelelő voltára, valamint a jövőben a hasonló helyzetek kialakításától való tartózkodásra)
- szabályzatok felülvizsgálata (az érintett szervezet felülvizsgálja a hatályos szabályozás megfelelőségét a kifogásolt helyzet jövőbeni megelőzése szempontjából, valamint a gyakorlat és a szabályozás összevetésével az esetleges eltéréseket azonosítja, illetve javasolja azok harmonizálását)
- javaslat új ellenőrzési gyakorlat, nyilvántartás bevezetésére (a nyilvántartások pontosságának és a vezetői ellenőrzések hatékonyságának erősítése a MÁV-csoport elemi érdeke, így ez a törekvés folyamatosan jelen van az etikai bejelentő rendszerben kezelt ügyek esetében is)

Minden intézkedés célja a kifogásolt magatartás/helyzet ismétlődésének megelőzése. Az eljárások elsődleges célja a működés javítása, tehát a kifogásolt helyzet kialakulásához vezető események feltárása, jövőbeni módosítása. Amennyiben a feltárt cselekmény vagy mulasztás olyan súlyú, úgy természetesen elkerülhetetlen a személyes felelősségre vonás is. Ez a konkrét elkövetőn kívül érintheti azt is, akinek ellenőrzési vagy jelentési mulasztása miatt a bejelentést megalapozó esemény bekövetkezhetett.

Visszacsatolás a bejelentő, a bejelentett és az egyéb érintettek felé

A bejelentő – amennyiben megadta elérhetőségét – minden esetben visszajelzést kap az eljárás eredményéről, valamint a kezdeményezett intézkedésekről.

Amennyiben van konkrét bejelentett, úgy a Megfelelőségi Bizottság elnöke tájékoztatja őt, hogy milyen tartalmú bejelentés érkezett a magatartásával/tevékenységével kapcsolatban, és az ezt vizsgáló eljárás milyen eredménnyel zárult.

Ha egy egész szervezet érintett egy kifogásolt szituációban, úgy az első számú vezetőt legkésőbb a szükséges intézkedésekre való felkéréssel együtt tájékoztatják a szervezetét érintő bejelentés tartalmáról és a lefolytatott vizsgálat megállapításairól. Ilyen esetekben általában már a vizsgálat során megismeri a vezető a bejelentést és gyakran még az eljárás lezárása előtt kezdeményezik a szükséges intézkedéseket.

Beszámolás a tevékenységről

Minden év első negyedévében a Megfelelőségi Bizottság elnöke beszámolót készít a folyamatban lévő, valamint a megelőző évben lezárt esetekről az elnök-vezérigazgató és az igazgatóság részére, valamint a lezárt esetekről szóló beszámolót a Felügyelőbizottság is napirendjére tűzi.