

NYÍRVIDÉK Képző Központ Nonprofit Kft.

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

2022.

Tartalom

I. FEJEZET – ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1. A szabályzat célja	3
2. A szabályzat hatálya	3
3. Értelmező rendelkezések	3
4. Eljárási alapelvek	4
II. FEJEZET – A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ	4
1. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása	4
1.1. Elérhetőségek	4
1.2. Bejelentés formái	4
1.3. A bejelentés vizsgálatának mellőzése	5
2. Bejelentés vizsgálatának lefolytatása	5
2.1. A vizsgálati eljárás lefolytatásának felelőse	5
2.2. A vizsgálati eljárást lefolytató személy feladatai a bejelentő személyével kapcsolatosan	5
2.3. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje	6
2.4. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje	6
2.5. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően	6
3. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme	7
3.1. A bejelentő jogai	7
3.2. A bejelentő és a bejelentett adatainak kezelése	8
4. Bejelentések nyilvántartása	9
5. Eljárási költség	9
6. Folyamatok és kontrollok	9
III. FEJEZET – ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	10

I. FEJEZET ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja:

- hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a NYÍRVIDÉK Képző Központ Nonprofit Kft (továbbiakban: Társaság) feladatellátásának során a polgárok (ellátottak, szolgáltatást igénybe vevők, üzleti partnerek) közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást szabályozza;
- biztosítsa az átláthatóságot, az integritást;
- megismertesse a Társaság dolgozóival a feladatellátásuk során panaszt vagy bejelentést eredményező magatartás, cselekmény következményeit.

2. A szabályzat hatálya

Személyi hatály:

- A Társasággal foglalkoztatási jogviszonyban állók, akik felett a munkáltatói jogkör gyakorlója az ügyvezető, illetve egyéb foglalkoztatási jogviszonyban állók, akik a Társaság feladatainak ellátásában közreműködnek.

Tárgyi hatály:

- a Társasághoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

Időbeli hatály: 2022. január 01.

3. Értelmező rendelkezések

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;

közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

4. Eljárási alapelvek

- A Társasághoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt
 - kivéve rosszhiszemű bejelentés esetén –
- Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

II. FEJEZET

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ

1. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

1.1. Elérhetőségek

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Társasághoz (**1. számú melléklet**) az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

a.) levelezési cím: **NYÍRVIDÉK Képző Központ Nonprofit Kft.**

4400 Nyíregyháza, Báthori u. 20.

e-mail.-cím: nyirvidek@nyvkk.hu

telefonszám: +36 42 507 238

1.2. Bejelentés formái

Írásban történő bejelentést az 1.1. pontban rögzített elérhetőségeken lehet megtenni.

A **bejelentés személyesen** is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe (**2. számú melléklet**) foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid Összefoglalását,
- d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- f) a bejelentő aláírását,
- g) az eljáró személy aláírását.

Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó dolgozó köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a jegyzőkönyvben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

1.3. A bejelentés vizsgálatának mellőzése

- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- ha a bejelentő 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,
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés

A fent felsorolt esetek alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

2. Bejelentés vizsgálatának lefolytatása

2.1. A vizsgálati eljárás lefolytatásának felelőse

A Társaság dolgozóinak tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az ügyvezető megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül kijelöli az ügyben eljáró személyt.

Amennyiben a mulasztást az ügyvezető követte el, aki felett a polgármester gyakorolja a munkáltatói jogokat, úgy értesíteni kell a polgármestert, aki kijelöli az ügyben eljáró személyt.

2.2. A vizsgálati eljárást lefolytató személy feladatai a bejelentő személyével kapcsolatosan

- Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.
- A benyújtott iraton fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a - törvényes képviselő vagy meghatalmazott - szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő - közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő - igazolását.
- Amennyiben a törvényes képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

2.3. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

A panaszt és a közérdekű bejelentést — ha törvény eltérően nem rendelkezik — a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- a) az eljáró személy nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) bejelentés iktatott, másolati példányát.

2.4. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

- Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy az ügyvezetőtől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.
- A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett közalkalmazottat tájékoztatni kell.
- Az eljáró személy az érintett-től írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet.
- Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejezni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.
- Az eljáró személy az érintettek részére köteles előzetes adatkezelési tájékoztatást adni (a közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró dolgozó kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért). Adatkezelési tájékoztatásért **felelős**: ügyvezető

2.5. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

A vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- b) az okozott sérelem orvoslásáról és

- c) integritást sértő esemény kivizsgálásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne (kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy rosszhiszeműen tette bejelentését).

A természetes személy közérdekű bejelentő, ha veszélyeztettsége valószínűsíthető, jogszabályban meghatározott bejelentővédelmi támogatásra jogosult.

Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott felételek szerint.

A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) 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.

3.1. A bejelentő jogai

- A bejelentőt – a Panasz tv.-ben foglalt esetek kivételével – nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.
- Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell (**3.sz. melléklet**), hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (a továbbiakban: zárt adatkezelés).
- Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
- Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
- Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

Az érintett jogai a személyes adatainak kezelésével kapcsolatosan:

- Átlátható tájékoztatás, kommunikáció és az érintett joggyakorlásának elősegítése
- Előzetes tájékozódáshoz való jog – ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik
- Az érintett tájékoztatása és a rendelkezésére bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az adatkezelő nem tőle szerezte meg
- Az érintett hozzáférési joga
- A helyesbítéshez való jog
- A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)
- Az adatkezelés korlátozásához való jog

- A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség
- Az adathordozhatósághoz való jog
- A tiltakozáshoz való jog
- Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást
- Korlátozások
- Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről
- A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog (hatósági jogorvoslathoz való jog)
- A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog
- Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

3.2. A bejelentő és a bejelentett adatainak kezelése

- A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési határidő végéig kezelhetők az ügyiratban.
- A bejelentett adatai nem hozhatók nyilvánosságra.

Adatkezelési tájékoztató legfontosabb tartalmi elemei:

az adatkezelés célja:

- bejelentések megválaszolása, a bejelentésekkel kapcsolatos intézkedések, bejelentő tájékoztatása a tett intézkedésekről

az adatkezeléssel érintettek köre: közérdekű bejelentéseket tevők

kezelt személyes adatok köre:

- a bejelentő neve
- a bejelentő címe
- a bejelentő telefonszáma
- elektronikus ügyintézés esetén: e-mail címe

különleges adatok: -

adatforrás: panaszt tevő, közérdekű bejelentést tevő

az adatkezelés jogalapja:

- érintetti hozzájárulás a bejelentés kivizsgálása érdekében

az adatkezelés időtartama:

- minimum 30 nap 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről 2.§ (1), (2) bekezdései, amennyiben a bejelentés alapján ezen intézkedés lezárható, ha nem, az intézkedés bejelentéséig

adattárolás határideje:

- ügy/vizsgálat lezárását követő 2 évig 78/2012. (XII. 28.) BM rendelet melléklete U311 sor szerint

4. Bejelentések nyilvántartása

A Társasághoz érkező bejelentésekről az integritás felelős nyilvántartást vezet (a továbbiakban: bejelentés-nyilvántartás).

A bejelentés-nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- tárgyhónap
- bejelentést vizsgáló szervezeti egység (székhely, vagy kirendeltség)
- bejelentés fajtája
- bejelentés minősítése
- bejelentés tárgyköre
- bejelentés közlésének módja
- bejelentés témája röviden
- bejelentést vizsgáló dolgozó neve
- bejelentés beérkezésének napja
- bejelentés iktatásának napja
- bejelentés beérkezésének napjától számított 30. nap
- eljárási határidő meghosszabbítása
- módosított eljárási határidő napja
- bejelentés vizsgálhatósága
- bejelentés áttétele
- külső áttétel címzettje
- bejelentés megalapozottsága
- megállapítás/intézkedés/vizsgálat eredménye
- bejelentő tájékoztatása
- bejelentő tájékoztatásának ideje
- bejelentés iktatószáma
- megjegyzés

5. Eljárási költség

A közérdekű bejelentés és panasz elbírálása irányuló eljárás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 33. §. (2) 3. pontja alapján tárgyánál fogva illetékmentes.

6. Folyamatok és kontrollok

Folyamatok:

- szabályzat elkészítése, aktualizálása, megismertetése
- bejelentések fogadása,
- bejelentések kivizsgálása, jegyzőkönyvek felvétele
- bejelentés elbírálása,
- adatkezelési tájékoztatás
- tájékoztatás az illetékes kormányhivatalnak
- bejelentések nyilvántartásának vezetése
- intézkedések
- bejelentések iratkezelése, iktatása

Kontrollok:

Felülvizsgálati kontroll

beérkezett panaszok, bejelentések éves felülvizsgálata - ügyvezető
szabályzat aktualizálása – integritás felelős
bejelentés minősítése – ügyvezető, integritás felelős
rendelkezésre álló információk összegzése, döntés előkészítés – vizsgálatot lefolytató személy
nyilvántartás vezetésének ellenőrzése – ügyvezető
intézkedések végrehajtásának ellenőrzése – integritás, belső ellenőr

Jóváhagyó kontroll

szabályzat jóváhagyása – ügyvezető
bírálat jóváhagyása, válaszlépés – ügyvezető
intézkedés meghozatala – ügyvezető

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzata 2022. január 01. napján lép hatályba.

Jelen Szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

A szabályzat megismertetéséért az ügyvezető felelős.

A beérkezett bejelentések és panaszok éves felülvizsgálatát az ügyvezető tárgyévét követő év 15-ig köteles elvégezni, a meghozott intézkedések végrehajtását és azok hasznosulását értékelni, az érintett terület kockázatkezelési folyamatát nyomon követni.

A bejelentővédelmi rendszerről tájékoztató közzétételéért felelős: rendszergazda (a Társaság hivatalos honlapján www.nyvkk.hu)

Nyíregyháza, 2021. december 29.


Kőhegyi Edit Zsuzsanna
Nyíregyháza, 2021. december 29.
Képző Központ Nonprofit Kft.
4400 Nyíregyháza, Árok u. 53.
Adószám: 14644610-2-15
Cg.: 15-09-073868
Bank: 11744003-20618142

Bejelentő űrlap

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Lakcíme:.....

Telefonszáma:

E-mail:

Zárt adatkezelést kér-e?

Igen

Nem

A bejelentés típusa:

panasz

közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja:év.....hónap.....nap

A bejelentés módja:

Bejelentés előterjesztésének helye, módja:

.....

Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok:

.....

.....

Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:

.....

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

Bejelentő aláírása :

eljáró személy aláírása:

(bejelentést felvevő)

NYILATKOZAT

Alulírott, (lakcím:.....) ezen nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével **nyilatkozom**, hogy ellen napján benyújtott, kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- 1.) **hozzájárulok**, hogy a **NYÍRVIDÉK Képző Központ Nonprofit Kft.** (a továbbiakban: Társaság) a **személyes adataimat** – az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – **kezelje¹**;
- 2.) **hozzájárulok**, hogy-t a Társaság tájékoztatáskérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében – a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 1-3. §-aiban foglaltak alapján – a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű **személyes adataim és a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse**;
- 3.) amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasztv. 3. § (3) bekezdése alapján **hozzájárulok**, hogy **személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön.**

Jelen nyilatkozat hiányában a Társaság csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.

Kelt.:.....

.....

aláírás

¹ Az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 10. pontja szerint:

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;