

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Eötvös József Főiskola

2021. július 6.



EÖTVÖS JÓZSEF FŐISKOLA
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – 2021.09.01.

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Az Eötvös József Főiskola (továbbiakban: Főiskola) Szenátusa a 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról alapján jelen szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat) a következőképpen határozza meg:

I. RÉSZ

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. § A szabályzat célja és hatálya

- (1) A Főiskola elkötelezett az állami szervek működésébe vetett közbizalom növelése iránt, elismerve a panasz és a közérdekű bejelentés jelentőségét az állam működésének jobbá tételében. E Szabályzat célja, hogy meghatározza a Főiskola panaszkezelési és közérdekű bejelentés nyomán tett egységes eljárási folyamatot, biztosítva a panasztevők, valamint a közérdekű bejelentők minél teljesebb védelme érdekében szükséges intézkedéseket, illetve a panaszok és közérdekű bejelentések átlátható, hatékony kezelését és kivizsgálását.

2. § A panasz és a közérdekű bejelentés

- (1) A *panasz* olyan bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A *közérdekű bejelentés* olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a Főiskola, a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A panasz és a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
Nem minősül panasznak, ha az érintett kérelmet terjeszt elő, vagy a Főiskolától általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy ha kérése személyes adatainak Főiskola általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.
- (2) Panasszal és közérdekű bejelentéssel a Minőségfejlesztési Bizottság vezetője felé írásban vagy szóban bárki fordulhat, akinek a panasz és a közérdekű bejelentés megtételéhez vagy annak tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdeke fűződik.
- (3) A szóbeli panaszt csak abban az esetben kell írásba foglalni, ha az elintézésre, az érdeksérelem orvoslására nem azonnal kerül sor, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet. Ebben az esetben jegyzőkönyv felvételére kerül sor, amely tartalmazza:
 - a. a panasztevő nevét,
 - b. lakcímét (székhelyét), illetve amennyiben szükséges a levelezési címét,
 - c. a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,

- d. az anonimitás érdekében a panasztevő személyes adataitól elkülönítetten rögzítve a panasz részletes leírását, a panasszal érintett kifogásokat,
- e. a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírását (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt),
- f. a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

A panasz benyújtójának, illetve a panasszal érintett személy személyes adatait elkülönítetten kell benyújtani, hogy a panasz anonim módon legyen kezelhető.

A jegyzőkönyv másodpéldányát a panaszosnak át kell adni. A jegyzőkönyvhöz szükség esetén csatolni kell a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a Főiskolának nem áll a rendelkezésére.

- (4) A szóbeli közérdekű bejelentést minden esetben írásba kell foglalni a (3) bekezdésben meghatározott jegyzőkönyv felvételével és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadni.
- (5) Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem a Minőségfejlesztési Bizottság vezetőjének tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított öt napon belül a Minőségfejlesztési Bizottság vezetője részére továbbítani kell.
- (6) A Minőségfejlesztési Bizottság vezetője a panaszt vagy közérdekű bejelentést három munkanapon belül továbbítja az érintett szervezeti egységnek, a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása és a szükséges intézkedés megfogalmazása céljából.
- (7) Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés egyben adatkezeléssel kapcsolatos, a Minőségfejlesztési Bizottság vezetője haladéktalanul, de legfeljebb három munkanapon belülikéri az adatvédelmi tisztviselő írásos véleményét.
- (8) A panaszt és a közérdekű bejelentést az érintett szervezeti egységhez történő beérkezéstől számított huszonöt napon belül kell elbírálni. Az eljárásra jogosultak a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatják, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, különösen, ha az kiegészítésre, tisztázásra vagy pontosítása szorul.
- (9) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
- (10) A vizsgálat befejezését követően a legrövidebb időn belül a Minőségfejlesztési Bizottság vezetője – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – tájékoztatja a panaszt vagy közérdekű bejelentőt a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről, ez utóbbi esetben az indokok megjelölésével együtt.
- (11) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszt vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- (12) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- (13) A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy

mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

- (14) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát – kivéve, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál – a Főiskola mellőzi.
- (15) Ha az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmából megállapítható, hogy az a szervezeti integritást sértő esemény bejelentésének minősül, akkor a Főiskola továbbiakban a Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata alapján jár el.
- (16) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- (17) 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,
 - b. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - c. az okozott sérelem orvoslásáról és
 - d. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3. § A panaszos és a közérdekű bejelentő adatainak kezelése, nyilvántartás vezetése

- (1) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – kivéve, ha bűncselekmény vagy szabálysértésre utaló körülmény merül fel, vagy alaposan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt okoz – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján érintettszervezeti egység részére adhatók át. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai az adatkezeléssel érintett egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra. A személyes adatok panaszkezelés céljából történő kezelése során a Főiskola az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban és az Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatában lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.
- (2) Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezése alapján e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.
- (3) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a (6) bekezdésben foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (4) Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – az (6) bekezdésében foglalt intézkedések kivételével – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.
- (5) A panaszos és a közérdekű bejelentő figyelmét – a szóban tett vagy személyesen benyújtott írásbeli panasz, vagy közérdekű bejelentés esetén – fel kell hívni a rosszhiszemű panasz és bejelentés következményeire, a panasz és a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási

szabályokra és arra, hogy személyazonosságát a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik. A panaszost és a bejelentőt tájékoztatni kell arról, hogy a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

- (6) Ha 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, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, akkor a személyes adatait a Főiskola az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására és a vizsgálat alapján jogkövetkezmény meghozatalára jogosult szerv vagy személy részére, annak kérelmére átadja.
- (7) Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a panaszos vagy bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatok a panasz vagy a bejelentés alapján indított eljárás(ok) jogerős lezárásáig kezelhetők.
- (8) A Minőségfejlesztési Bizottság a panaszokról, közérdekű bejelentésekről és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő adatokat tartalmazza:
 - a) a panaszos, közérdekű bejelentő adatai,
 - b) a panasz, közérdekű bejelentés leírása,
 - c) panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának időpontja, módja,
 - d) a panasz, közérdekű bejelentés orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
 - e) az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) nevét, valamint az intézkedésteljesítésének és az eljárás lezárásának határidejét,
 - f) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
 - g) az eljárásban meghozott döntést és a panasz, közérdekű bejelentés megválaszolásának időpontját és módját.

II. RÉSZ

KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

4. § A Főiskola foglalkoztatottjainak panaszkezelése

- (1) A Főiskolával foglalkoztatási jogviszonyban állók a Főiskola működésével, a főiskolai eljárásokkal, ügyintézési folyamatokkal, valamint egyéb, a Főiskolát érintő kérdésekkel kapcsolatban javaslattal, észrevétellel, panasszal (a továbbiakban: beadvány) fordulhatnak a Főiskola, az oktatási szervezeti egységek (intézetek) és más központi szervezeti egységek vezetőihez és vezető testületeihez. A beadványt írásban kell benyújtani, részletesen kifejtve annak tartalmát, célját, megjelölve a kért, illetve várt intézkedést is.
- (2) A benyújtott beadványt az ügyiratkezelés szabályai szerint iktatni kell, be kell mutatni a

címzett vezetőnek. A címzett intézkedése szerint a beadványt vagy annak másolatát szükség esetén el kell juttatni a beadványban érintett problémával vagy javaslattal érintett szakterülethez felülvizsgálatra, illetve véleményezésre, egyidejűleg (azátvételtől számított tíz napon belül) értesítve a beküldött beadványának további sorsáról és az ügyben hozandó döntés várható határidejéről. Amennyiben az adott szakterületi felülvizsgálat, véleményezés megtörtént, vagy a vizsgálat, véleményezés mellőzésének van helye:

- a) a vezetőhöz intézett beadvány esetén közvetlenül,
- b) a testülethez intézett beadványnál pedig annak állásfoglalása után

a beküldőnek a beadvány benyújtásától számított harminc napon belül – tekintettel a (3) bekezdés szerinti tájékoztatásban meghatározott határidőre – érdemi választ kell adni. A válaszban tájékoztatni kell a benyújtót a megtett vagy tervezett intézkedésről is.

- (3) Amennyiben a benyújtó a válasszal, illetve a tett vagy jelzett intézkedéssel nem ért egyet, vagy nincs megelégedve, jogorvoslati panasszal fordulhat a szolgálati feletteshez (testületi szerv esetén a felettes vezetőtestülethez), a rektorhoz címzett beadvány esetén a Szenátushoz. Ha a jogorvoslati panasz elbírálása a (3) bekezdésben foglaltak szerint történik, közölni kell azt is, hogy az ügyben további rendes jogorvoslatra nincs lehetőség.

5. § A Főiskola hallgatóinak panaszkezelése

- (1) A Főiskolával hallgatói jogviszonyban állók által benyújtott panaszok kezelésére a jelen Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.
- (2) A hallgatói panaszokat a HÖK Tanulmányi és Érdekvédelmi Bizottságához kell benyújtani. A panasz előadásának nincs formakényszere, az mind szóban, mind írásban előadható.
- (3) A HÖK Tanulmányi és Érdekvédelmi Bizottsága a bejelentett panaszt kivizsgálja, és amennyiben a panaszban foglaltakat megalapozottnak tartja, az ügyet továbbítja a Minőségfejlesztési Bizottsághoz.
- (4) A Minőségfejlesztési Bizottság a beérkezett panaszokat kivizsgálja és meghozza a szükséges intézkedéseket.
- (5) A Minőségfejlesztési Bizottság a panaszok kezelése érdekében jogosult a Szenátushoz fordulni, amennyiben a panaszt nem tudja saját hatáskörben megoldani.

6. § A Főiskola munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszere

- (1) A Főiskola alkalmazottaira a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésében meghatározott feltételekkel¹, valamint az Etikai szabályzatban meghatározottan a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapít meg.
- (2) A Főiskola a jogszabályok, valamint a magatartási szabályok megsértésének bejelentésére

¹ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) A munkavállaló személyiségi joga akkor korlátozható, ha a korlátozás a munkaviszony rendeltetésével közvetlenül összefüggő okból feltétlenül szükséges és a cél elérésével arányos. A személyiségi jog korlátozásának módjáról, feltételeiről és várható tartamáról a munkavállalót előzetesen tájékoztatni kell.

visszaélés-bejelentési rendszert (a továbbiakban: bejelentési rendszer) hoz létre a 2013. évi CLXV. törvény alapján. A Főiskola a bejelentőnek, valamint a bejelentésben érintett személynek a bejelentésben megadott személyes adatait a bejelentés kivizsgálása céljából kezelheti, és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja.

- (3) A bejelentési rendszerben különleges adatok kezelése tilos.
- (4) A bejelentési rendszerből haladéktalanul törölni kell a bejelentésben nem érintett harmadik személyre vonatkozó, a bejelentés kivizsgálásához nem szükséges, valamint a törvény szerint nem kezelhető adatokat.
- (5) A bejelentési rendszerben kezelt személyes adatok kezelésére a 6. § (13) bekezdésében és – a bejelentőre vonatkozó adatok tekintetében – a 6. § (15) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.
- (6) A bejelentési rendszerbe a Főiskolával foglalkoztatási jogviszonyban álló, vagy olyan személyek tehetnek bejelentést, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható, jogos érdekük fűződik.
- (7) A bejelentést a munkáltató köteles kivizsgálni.
- (8) A korábbival azonos tartalmú, ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után megtett bejelentés vizsgálatát a Főiskola mellőzi.
- (9) A bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a nem névtelen bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével – nem oszthatják meg a foglalkoztatói szervezet egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.
- (10) A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a rá vonatkozó bejelentésről, az 2011. évi CXII. Infotv. alapján megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.
- (11) A Főiskola a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a bejelentésben foglaltak kivizsgálására. A bejelentés kivizsgálására annak beérkezésétől számított harminc nap áll rendelkezésre, amely határidőtől – név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg.
- (12) Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.
- (13) Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a

Főiskola által meghatározott magatartási szabályokat, a munkáltató a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

- (14) Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat az adatkezelési cél megvalósulása után, de legkésőbb a vizsgálat befejezését követő hatvan napon belül törölni kell.
- (15) Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatokat a munkáltatói bejelentési rendszerben legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.
- (16) A bejelentést formai kötöttség nélkül meg lehet tenni.
- (17) A névtelen bejelentés vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető, és a bejelentő nem kap értesítést a vizsgálat eredményéről, mellőzéséről, megtett intézkedésekről.

A bejelentés elbírálása:

- (18) A bejelentéseket eseti jelleggel munkacsoport összesíti, azokról egyszerű (dátum, bejelentés) nyilvántartást vezet és egyszerű szavazati többség alapján dönt a további teendőkről, a bejelentés továbbításáról a munkáltatói jogkört gyakorló rektor vagy kancellár részére tájékoztatásul és további ügyintézésre. Kötelező továbbítani az olyan bejelentéseket, amelyek valamely jogszabály megsértését tartalmazzák.
- (19) A munkacsoport tagjai:
 - intézetigazgatók,
 - belső ellenőr,
 - gazdasági igazgató,
 - HÖK elnök,
 - Minőségfejlesztési Bizottság elnöke.

A munkacsoport munkáját, mint állandó meghívott a kancellár segíti jogi ismereteivel.

- (20) A munkacsoport munkájában nem vehet részt:
 - a bejelentő közeli hozzátartozója (Ptk. 8:1 §);
 - az, akinek tanúkénti meghallgatása szükséges;
 - az ügyben személyesen érintett, érdekelt.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

7. §

- (1) Az Eötvös József Főiskola Szenátusa 2021. július 6-i ülésén a 43/2021.(07.06.)sz. határozatával elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot. A szabályzat 2021. szeptember 1-vel lép hatályba.

Baja, 2021. július 06.


Dr. Szilágyiné dr. Szinger Ibolya
rektor




Dr. Paska Mihály
kancellár