

Iktatószám: NSZFH/606-A4/002187-1/2023

...3./2023. (VIII. 29.) kancellári utasítás

Tárgy: A Budapesti Komplex Szakképzési Centrum Panaszkezelési Szabályzatának kiadása

1. A Budapesti Komplex Szakképzési Centrum Panaszkezelési Szabályzatát a jelen kancellári utasítás 1. számú mellékletében foglaltak szerint határozom meg.
2. A Panaszkezelési Szabályzat 1.4. pontja szerinti, panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy számára előírt feladatok teljesítésére az alábbi személyt jelölöm ki:


Név: dr. Borbély Zita


E-mail: dr.borbely.zita@bkszc.hu

Telefon: 06-30/950-3464

3. A jelen kancellári utasítással kiadott Panaszkezelési Szabályzat **2023. szeptember 01. napján lép hatályba** és ezzel egyidejűleg hatályát veszti a 2015. szeptember 15. napján kelt, A panaszok és a közérdekű bejelentések intézésének rendjéről szóló szabályzat.

Budapest, 2023. augusztus 29.


.....
Borsody Kinga Judit
Kancellár
Budapesti Komplex Szakképzési Centrum



**A
BUDAPESTI KOMPLEX SZAKKÉPZÉSI
CENTRUM**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2023. szeptember 01. napjától

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1.1. A szabályzat célja.....	3
1.2. A szabályzat tárgyi hatálya	3
1.3. Szabályzat személyi hatálya	3
1.4. Értelmező rendelkezések.....	4
2. A BEJELENTÉS KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE.....	4
2.1. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy.....	4
2.2. A bejelentések megtételének módja	5
2.2.1. Szóbeli bejelentés.....	5
2.2.2. Írásbeli bejelentés benyújtása	5
2.3. Átvétel, ügyintézési határidő.....	6
2.4. A bejelentés kivizsgálása, illetve a kivizsgálás mellőzése	6
2.5. Intézkedések a bejelentés alapján.....	7
2.6. A panasz vagy közérdekű bejelentés megválaszolása	7
2.7. A bejelentő védelme.....	8
3. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	8

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. A szabályzat célja

A Budapesti Komplex Szakképzési Centrum (székhelye: 1211 Budapest, Tanműhely köz 7., a továbbiakban: **BKSZC**) az egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, valamint a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgáló körülmények orvoslására a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: **Panasztörvény**) alapján egy egységes szervezeti panaszkezelési rendszert hoz létre.

A Panaszkezelési szabályzat további célja, a BKSZC által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevőknek, továbbá minden olyan szerződéses partnernek, akik a BKSZC-vel kapcsolatban állnak, panaszai/közérdekű bejelentései a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek.

1.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a BKSZC tevékenységével és működésével, az általa üzemeltetett iskolák működésével, azok nyújtotta szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelésre, illetve a közérdekű bejelentések kezelésére.

A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményekre vagy mulasztásokra, illetve egyéb visszaélésekre vonatkozó információkra, erre a BKSZC Belső visszaélés-bejelentési szabályzata vonatkozik.

A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki továbbá a BKSZC integritását sértő eseményekre, illetve ezek kezelésére. Integritást sértő eseménynek kell tekinteni minden olyan eseményt, amely a szervezetre vonatkozó szabályoktól, valamint a jogszabályi keretek között a költségvetési szerv vezetője és az irányító szerv által meghatározott szervezeti célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működéstől eltér. A BKSZC integritását sértő eseményekre, illetve ezek kezelésére az Integritást sértő események kezelésének eljárásrendje c. szabályzat rendelkezései irányadók.

Amennyiben a jelen szabályzat keretében a bejelentő olyan bejelentést tesz, amely más szabályzat hatálya alá tartozik, különösen a Belső visszaélés-bejelentési szabályzat vagy az Integritást sértő események kezelésének eljárásrendje hatálya alá és a bejelentés azon szabályzatok alapján is érvényesen és szabályosan került megtételre, úgy a bejelentést – a bejelentő értesítése mellett – azon szabályzatok alapján kell kivizsgálni.

1.3. Szabályzat személyi hatálya

A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed: a BKSZC valamennyi munkavállalójára, illetve a BKSZC által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő személyekre, valamint minden olyan személyre, aki a BKSZC-vel szerződéses kapcsolatban áll.

1.4. Értelmező rendelkezések

Panasz: a 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. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése.

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.

Bejelentő: minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelmet nyújt be a BKSZC-hez, vagy aki olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

Panaszkezelésért felelős személy vagy szervezeti egység: a panaszok, közérdekű bejelentések fogadásáért, kivizsgálásáért, valamint megválaszolásáért felelős személy vagy szervezeti egység, akit a BKSZC kancellárja kancellári utasításában erre kijelöl.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

2. A BEJELENTÉS KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

2.1. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője vagy a panaszkezelésért felelős személy biztosítja és ellenőrzi a panaszok/közérdekű bejelentések hatékony kezelésének menetét (különösen a válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte, jelentési kötelezettségek teljesítése), a belső információáramlást, valamint a nyilvántartások és adatszolgáltatások megfelelőségét.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője vagy a panaszkezelésért felelős személy gondoskodik a Panaszkezelési szabályzat (ideértve annak módosítását is) határidőben történő elkészítéséről.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője vagy a panaszkezelésért felelős személy a panaszkezeléssel foglalkozó személyek jogszabályi előírásokkal, valamint a jelen Panaszkezelési szabályzattal ellentétes eljárása esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

2.2. A bejelentések megtételének módja

A bejelentő panaszát/közérdekű bejelentését személyesen szóban, írásban vagy elektronikus módon jelentheti be a BKSZC-nek.

A bejelentő eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazás abban az esetben fogadható el, ha az megfelel a közokirati vagy a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

A bejelentés során – amennyiben arról a bejelentőnek tudomása van – a következő információkat kell megadni:

- a.) a bejelentő neve
- b.) a bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- c.) a panasz/ közérdekű bejelentés részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a bejelentő panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön.

2.2.1. Szóbeli bejelentés

Szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést személyesen a BKSZC székhelyén (1211 Budapest, Tanműhely köz 7.) munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 09:00–14:00 óra közötti időben, pénteken 09:00–12:00 óra közötti időben lehet tenni a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetőjénél vagy a panaszkezelésért felelős személynél.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője által kijelölt ügyfelelős vagy a panaszkezelésért felelős személy (a továbbiakban: ügykezelő) a szóbeli bejelentést írásba foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A szóbeli panasz/közérdekű bejelentés esetén az ügykezelő felhívja a bejelentő figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A BKSZC telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

2.2.2. Írásbeli bejelentés benyújtása

Írásbeli panasz/ közérdekű bejelentés benyújtható:

- személyesen a BKSZC székhelyén (1211 Budapest, Tanműhely köz 7.) munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 09:00– 14:00 óra közötti időben, pénteken 09:00–12:00 közötti időben,
- postai úton a BKSZC székhelyére (1211 Budapest, Tanműhely köz 7.) címzett küldeményben,
- elektronikus úton a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetőjének vagy a panaszkezelésért felelős személynek az őt kijelölő

kancellári utasításban meghatározott e-mail címre küldött e-mailben.

2.3. Átvétel, ügyintézési határidő

Amennyiben a bejelentő bejelentését nem panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy részére küldi meg, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül továbbítja a bejelentést a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy részére.

A nem panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülő bejelentéseket, annak tartalmától függően a bejelentést kezelő személy legkésőbb a bejelentés beérkezését követő 8 napon belül további intézkedésre átteszi a BKSZC eljárásra jogosult más szervezeti egységéhez (pl. visszaélés bejelentés, szervezeti integritást sértő esemény). A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy a bejelentést a BKSZC-hez történő beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül köteles elbírálni. A bejelentés BKSZC-hez történő beérkezésének napja az a nap, amikor a szóbeli bejelentést írásba foglalták, illetve amikor az írásbeli bejelentést a BKSZC átvette vagy hozzá az postai, vagy elektronikus úton beérkezett.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. Az elintézés határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot.

2.4. A bejelentés kivizsgálása, illetve a kivizsgálás mellőzése

A bejelentés kivizsgálása során a Panasztörvény rendelkezései és a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.

A bejelentés kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy a bejelentőt meghallgathatja, ha azt a bejelentés tartalma szükségessé teszi. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy a bejelentőt szükség esetén akár több alkalommal is meghallgathatja. Amennyiben a bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is lehet tartani, mely során vizsgálni kell a bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, az érintett(ek) személyi felelősségét.

A bejelentés kivizsgálásában nem vehet részt:

- aki a bejelentést tette
- akire a bejelentés irányul
- akire az eljárás eredménye kihatással lehet
- akitől az ügy tárgyilagosa megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

Amennyiben a bejelentés kivizsgálásához a panaszkezelésért felelős szervezeti egységnek vagy személynek a bejelentőnél rendelkezésre álló további információra

van szüksége, haladéktalanul felveszi a bejelentővel a kapcsolatot és beszerzi azt.

Mellőzhető a bejelentés kivizsgálása:

- az ugyanazon bejelentő által tett, korábbival azonos tartalmú panasz/közérdekű bejelentés esetén;
- ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát;
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz/közérdekű bejelentés esetén, kivéve, ha a panasz/közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását a BKSZC – érdemi vizsgálat és mérlegelés nélkül – mellőzi.

2.5. Intézkedések a bejelentés alapján

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy a bejelentés kivizsgálását (vagy annak mellőzését) követően dönt arról, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak vagy alaptalannak bizonyul-e.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, úgy a BKSZC köteles gondoskodni

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- a felelősség megállapításáról és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Amennyiben a bejelentés alaptalannak bizonyul, vagy a bejelentés kivizsgálását mellőzi a BKSZC, úgy a BKSZC indokolt válaszában a bejelentést elutasítja.

A bejelentés elutasítása esetén tájékoztatni kell a bejelentőt:

- az elutasítás indokáról;
- a jogorvoslati lehetőségekről.

2.6. A panasz vagy közérdekű bejelentés megválaszolása

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vagy személy a bejelentésre köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a bejelentés teljes körű kivizsgálásának eredményére, vagy a kivizsgálás mellőzésének indokaira, a panasz vagy közérdekű bejelentés rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre vagy az intézkedés mellőzésének indokaira.

A bejelentések kezelése során a bejelentő minden kifogására kitérő, érdemi és kifejtő válaszadásra kell törekedni, a válaszadás során kerülni kell a jogi szakkifejezések indokolatlan, a megértést nehezítő használatát; egyszerű és könnyen érthető

A BUDAPESTI KOMPLEX SZAKKÉPZÉSI CENTRUM
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA
Hatályos: 2023. szeptember 01. napjától

nyelvezet használatára kell törekedni.

A bejelentő írásbeli értesítése mellőzhető, ha a bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

2.7. A bejelentő védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt nem érheti hátrány.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés, az annak vizsgálata során keletkezett teljes körű dokumentáció, valamint a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha a vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a vizsgálat intézkedés mellőzésével befejezhető.

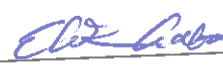
Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra kerül, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

3. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat a szabályzat kihirdetéséről rendelkező kancellári utasításban meghatározott napon lép hatályba és visszavonásig hatályos.


Borsody Kinga Judit
kancellár

Budapesti Komplex Szakképzési Centrum


Elek Csaba
főigazgató

Budapesti Komplex Szakképzési Centrum