

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Miskolci SZC Logó

Miskolci Szakképzési Centrum
3525 Miskolc, Széchenyi István u. 103.
Tel: 46/796-020
titkarsag@miskolci-szc.hu
OM azonosító: 203060
Felnőttképzési engedélyszám: E-001290/2015

Iktatószám: **NSZFH/624/000668-11/2023.**

**A Miskolci Szakképzési Centrumot vezető főigazgató és kancellár együttes
11/2023. számú utasítása
a Miskolci Szakképzési Centrum
Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről
2. sz. módosítás
módosításokkal egységes szerkezetben**

1. A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésével kapcsolatos egységes szabályokat jelen utasítás mellékletében foglaltak szerint határozzuk meg.
2. Jelen utasítás az aláírása napján lép hatályba, és ezzel egyidejűleg hatályát veszti a 41/2020. számú főigazgatói és kancellári utasítás.
3. A Miskolci Szakképzési Centrum vezetői kötelesek haladéktalanul gondoskodni arról, hogy a vezetésük alatt álló munkatársak jelen utasításban foglaltakat megismerjék, és annak 1. számú függelékében lévő megismerési záradék kitöltésre, nyilvántartásba vételre és tárolásra kerüljön.

Miskolc, 2023. szeptember 15.

Molnár Péter
főigazgató

Kiss Gábor
kancellár

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Miskolci SZC
Logó

Miskolci Szakképzési Centrum
3525 Miskolc, Széchenyi István u. 103.
Tel: 46/796-020
titkarsag@miskolci-szc.hu
OM azonosító: 203060
Felnőttképzési engedélyszám: E-001290/2015

Iktatószám: **NSZFH/624/000668-11/2023.**

11/2023. számú Főigazgatói és Kancellári együttes utasítás

Melléklet
Miskolci Szakképzési Centrum
Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendje
2. sz. módosítás
módosításokkal egységes szerkezetben

2023. szeptember 15.

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

TARTALOMJEGYZÉK

1. MÓDOSÍTÁSOK NYILVÁNTARTÁSA	4
2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	5
3. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA.....	5
4. A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	7
Személyi hatály.....	7
Tárgyi hatály.....	7
Időbeli hatály	7
5. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR.....	7
6. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS	7
6.1. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtása.....	7
6.2. A panaszkezelés szintjei	8
6.3. Eljárási rend, a bejelentés kezelése, kivizsgálása.....	8
7. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM	10
8. ROSSZHISZEMŰ BEJELENTÉS.....	10
9. BEJELENTŐ VÉDELEM	10
10. NYILVÁNTARTÁS.....	11
11. KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK.....	11
12. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	12
1. sz. melléklet.....	14
2. sz. melléklet.....	14
3. sz. melléklet.....	16
4. sz. melléklet.....	17
5. sz. melléklet.....	18
1. függelék	19

Törvényi megfeleléség: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Miskolci Szakképzési Centrum
Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendje

2. sz. módosítás
módosításokkal egységes szerkezetben

1. MÓDOSÍTÁSOK NYILVÁNTARTÁSA

Sorszám	Kiadmányozás jellege	Hatálybalépés dátuma
1.	Eredeti kiadás	2015. július 01.
2.	1. módosítás	2020. július 24.
3.	2. módosítás	2023. szeptember 15.

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

A **Miskolci Szakképzési Centrum** (a továbbiakban: Centrum) a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjével kapcsolatban az alábbi egységes szabályzatot (továbbiakban: Szabályzat) alkotja.

2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **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.
- **A 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.
- **Névtelen közérdekű bejelentés:** ha a bejelentő személye egyértelműen nem állapítható meg.
- **Ismételten előterjesztett panasz, illetve közérdekű bejelentés:** ugyanazon panaszos, illetve bejelentő által tett korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés.
(a továbbiakban együttesen: bejelentés)

Nem minősül panasznak az olyan kérelem, amelyben az érintett

- a Centrumtól általános tájékoztatást, állásfoglalást vagy véleményt igényel
- személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogosultságát gyakorolja, kivéve, ha fenti igénye benyújtása során panasznak minősülő kifogás is benyújtásra kerül.

3. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

A Centrum célja a panaszok és közérdekű bejelentések intézésével kapcsolatos egységes szabályozás meghatározása, alkalmazása, valamint a Centrum és intézményeinek partnereitől kapott fontosabb visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelése, vizsgálata, nyilvántartása és orvoslása. A Centrum a szabályozást a beérkező panaszok egységes szabályok szerint történő hatékony kezelése és vizsgálata érdekében készíti el.

Alapvető célok:

- A panaszos problémájával az érintetthez forduljon.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- Az idő nem mindig segít, az ügyek csak néha oldják meg magukat.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- Nem kell minden panasz feloldásának az eljárásra jogosult vezetőnél kezdődnie, illetve végződnie.

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.

Általános alapelvek a Centrum és intézményeire vonatkozóan:

Az alábbi alapelvek érvényesítését jelen eljárásban meghatározott valamennyi bejelentés (panasz, közérdekű bejelentés és belső-visszaélés bejelentés) kivizsgálása esetén szükséges alkalmazni:

1. **Bejelentési elvárás:** A Centrum és szakképző intézményei elvárják, hogy az érintett minden olyan esetben bejelentést tegyen, amikor visszaélést, kötelezettségszegést, a Centrum és intézményeire vonatkozó hatályos Etikai Kódex rendelkezéseivel, vagy a jogszabályokkal ellentétes magatartást tapasztal, vagy ilyen magatartás gyanúja a tudomására jut.
2. **A bejelentők és panaszt tevők védelme:** A bejelentők, illetve panaszosok védelme kiemelten fontos a Centrum számára, ezért biztosítja, hogy a bejelentőt semmiféle retorzió, hátrányos megkülönböztetés vagy másfajta tisztességtelen bánásmód ne érje. A bejelentőt akkor sem értheti hátrány, ha az általa jóhiszeműen tett bejelentés a vizsgálat során megalapozatlannak bizonyul.
3. **Bizalmas információkezelés:** A bejelentő és a bejelentésben érintett személyek továbbá a panaszos személyazonosságát, így személyes adatait a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelően, a bejelentések tartalmát minden esetben, a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan szükséges kezelni.
4. **Anonim bejelentés lehetősége belső visszaélés bejelentés esetén:** A Centrum által foglalkoztatottak – belső bejelentők saját belátásuk szerint anonim módon is megtehetik bejelentésüket. Ilyen esetben a Centrum semmilyen módon nem tesz kísérletet a bejelentő azonosítására. Külső panasz megtételére anonim módon nincs lehetőség.
5. **Jóhiszeműség követelménye:** A bejelentőnek /panaszosnak nyilatkozniuk szükséges arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszik olyan körülményekről, amelyekről tudomásuk van, vagy kellő alappal feltételezik, hogy azok valósak. Ha az eljárás során nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő/panaszos rosszhiszeműen, szándékos megtévesztés céljából valótlan információt közölt, az ilyen magatartás jogi következményeket vonhat maga után.
6. **Tisztességes eljárás biztosítása:** A Centrum köteles biztosítani a tisztességes, független eljárást. Az eljárást minden esetben a bejelentő és a bejelentésben érintett személyek pozíciójától, kilététől függetlenül, a jogszabályokkal valamint a Centrum belső szabályzataival összhangban folytatja le.

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

4. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Személyi hatály

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Centrum és intézményei valamennyi dolgozójára.

Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a jelen szabályzat 2. pontjának hatálya alá tartozó bejelentésekre.

Időbeli hatály

A Szabályzat módosítása 2023. szeptember 15. napján lép hatályba.

5. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről
- 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról

6. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

6.1. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtása

Bejelentéssel **bárki fordulhat** a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben **eljárásra jogosult szervhez (Centrum vagy szakképző intézmény).**

A Centrumot érintő bejelentés megtehető:

- szóban: személyesen (3525 Miskolc, Széchenyi u. 103) vagy telefonon (46/796-020),
- írásban: postai (3525 Miskolc, Széchenyi u. 103.) vagy elektronikus úton a titkarsag@miskolci-szc.hu e-mail címen.

A szakképző intézményt érintő bejelentés megtehető:

A szakképző intézményhez kapcsolódó konkrét ügyekben **kizárólag** a szakképző intézmény vezetőjéhez (**igazgatóhoz**) nyújtható be panasz vagy közérdekű bejelentés szóban és írásban.

A szóbeli panasz benyújtása:

Szóbeli panaszt csak abban az esetben szükséges 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 (**1. sz. melléklet**) felvételére kerül sor, amely az alábbiakat tartalmazza:

- 1) a panaszt tevő nevét,
- 2) lakcímét (székhelyét), illetve amennyiben szükséges a levelezési címét,
- 3) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

- 4) a panasz részletes leírását, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével,
- 5) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt),
- 6) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

A jegyzőkönyv másodpéldánya a panaszos részére átadásra kerül. A jegyzőkönyv mellékletét képezi a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Centrumnak nem áll a rendelkezésére, de szükséges a panasz kivizsgálásához.

Szóbeli közérdekű bejelentés:

A szóbeli közérdekű bejelentést minden esetben írásba szükséges foglalni a fentiek szerint meghatározott jegyzőkönyv felvételével, melynek másodpéldányát a közérdekű bejelentő számára szükséges átadni.

6.2. A panaszkezelés szintjei

6.2.1. A Centrum központi szervezeti egysége:

- a szakképző intézményeket nem érintő, azaz **kizárólag a Centrum központi szervezeti egységét érintő ügyekben folytat panaszkezelési eljárást**, amennyiben szükséges a fenntartó egyidejű értesítése és tájékoztatása mellett;
- **a szakképző intézmények panaszkezelési eljárását követően**, annak esetleges eredménytelensége esetén **panaszkezelési eljárást folytat le**;

A Centrumhoz érkezett, de a szakképző intézményt érintő ügyeket a Centrum átirányítja a szakképző intézmény igazgatója felé a panasz kezelése érdekében.

6.2.2. A szakképző intézmény:

- A szakképző intézményt érintő konkrét ügyekben a panasz, bejelentés kezelését a szakképző intézmény végzi. Az eljárás eredményéről az igazgató (szükség esetén) tájékoztatja a Centrum központi szervezeti egységét.

6.3. Eljárási rend, a bejelentés kezelése, kivizsgálása

6.3.1. Panasz vizsgálata, minősítése, a vizsgálat mellőzése, panasz elutasítása

A panasz vizsgálatát a Centrum az alábbi esetekben **mellőzheti** és érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, az eljárást befejezi:

- a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt;
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ugyanazon panaszbejelentés;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

A panasz vizsgálatát a Centrum az alábbi esetekben **mellőzi** és érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, az eljárást befejezi:

- a bejelentés nem panasz vagy közérdekű bejelentés;
- azonosíthatatlan személy (név nélkül vagy nem valódi névvel) által tett panasz; kivételt jelent ez alól, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál; Azonosítás módjának alapja: a bejelentésben foglalt bejelentő családi és utóneve, anyja születési családi és utóneve, valamint a lakcím.
- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl előterjesztett panasz

Az elutasításról a panaszost az elutasításról történő döntést követően értesíteni kell. **(3. sz. melléklet)**

6.3.2. A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálata

A panaszt és a közérdekű bejelentést a Centrumhoz történő beérkezéstől számított harminc napon belül szükséges kivizsgálni. Az eljárásra jogosultak a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatják, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, különösen, ha az kiegészítésre, tisztázásra vagy pontosítása szorul.

Amennyiben nem a Centrum az eljárásra jogosult szerv, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül köteles a Centrum az eljárásra jogosult szervhez áttenni, melyről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt is egyidejűleg értesíti.

A bejelentés vizsgálatában és a döntéshozatalban nem vehet részt:

- a bejelentő,
- az eljárás alá vont bejelentett személy, akire az eljárás irányul,
- akinek meghallgatása az eljárás során szükséges,
- akire az eljárás eredménye kihatással lehet,
- akitől az ügy tárgyilagossága megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a Centrum a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatja **(4. sz. melléklet)**. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A vizsgálat befejezését követően a legrövidebb időn belül a panaszos vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásra kerül a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről, ez utóbbi esetben az indokok megjelölésével együtt.

Az írásbeli értesítés abban az esetben mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

6.3.3. Panasz és közérdekű bejelentés alapján tett intézkedések

A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – a Centrum gondoskodik:

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

- a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM

7.1. A panaszos és a közérdekű bejelentő adatainak kezelése

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 érintett intézményi szervezeti egység részére adhatóak át.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai az adatkezeléssel érintett egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. A személyes adatok panaszkezelés céljából történő kezelése során a Centrum az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban és a Centrum Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatában lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései 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.

8. ROSSZHISZEMŰ BEJELENTÉS

8.1. Rosszhiszemű bejelentésre vonatkozó rendelkezések

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, ebben az esetben a személyes adatait a Centrum az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására és a vizsgálat alapján jogkövetkezmény meghozatalára jogosult szerv vagy személy részére, annak kérelmére átadja.

Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor - ideértve a panaszos vagy bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy egyéb intézkedés megtétele miatti intézkedést is - a bejelentésre vonatkozó adatok a panasz vagy a bejelentés alapján indított eljárás(ok) jogerős lezárásáig kerülnek kezelésre.

9. BEJELENTŐ VÉDELEM

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

9.1. Panaszos és közérdekű bejelentő védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – rosszhiszemű bejelentés esetére vonatkozó kivételekkel – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

A panaszos és a közérdekű bejelentő figyelmét – a szóban tett vagy személyesen benyújtott írásbeli panasz, vagy közérdekű bejelentés esetén – szükséges felhívni 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 szükséges arról is tájékoztatni, hogy a név nélküli vagy azonosítatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

10. NYILVÁNTARTÁS

A Centrum a panaszokról, közérdekű bejelentésekről és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet **(5. sz. melléklet)**, amely a következő adatokat tartalmazza:

1. a panaszos, közérdekű bejelentő adatai,
2. bejelentés fajtája,
3. a panasz, közérdekű bejelentés leírása,
4. panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának időpontja, módja,
5. a panasz, közérdekű bejelentés orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
6. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) nevét, valamint az intézkedés teljesítésének és az eljárás lezárásának határidejét,
7. a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
8. az eljárásban meghozott döntést és a panasz, közérdekű bejelentés megválaszolásának időpontját és módját.

11. KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

A Centrum belső visszaélés-bejelentési rendszere

A Centrum a jogszabályok, valamint a magatartási szabályok megsértésének bejelentésére belső visszaélés-bejelentési rendszert (a továbbiakban: belső bejelentési rendszer) működtet a Pkbtv. rendelkezéseinek megfelelően. A belső visszaélés-bejelentési rendszer jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre, mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információk bejelentésére szolgál.

Bejelentés megtételére jogosultak

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehetnek azok, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdekük fűződik és az alábbi személyi kör valamelyikébe tartoznak:

- a) A Centrum által foglalkoztatottak, valamint azok is, akiket a Centrum korábban foglalkoztatott, de a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya a bejelentés benyújtásakor

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

már megszűnt. Bejelentés megtételére jogosult az a személy is, akivel a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesítésére irányuló eljárás megkezdődött,

- b) Az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a Centrummal szerződéses kapcsolatban áll, valamint a Centrummal a szerződéses kapcsolat létesítésére irányuló eljárást megkezdte, szerződéses kapcsolatban álló, szerződés létrehozására irányuló eljárást megkezdte vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- c) A Centrumban vagy szakképző intézményében tevékenységet végző gyakornok és önkéntes, vagy ilyen jellegű tevékenységet végzett, illetve ilyen tevékenység ellátására szóló jogviszony létesítése irányuló eljárás megkezdődött.

Bejelentésben érintett: azon személy vagy személyek aki, vagy akiknek magatartását a bejelentő a bejelentésben kifogásolja.

Bejelentés megtételének módja

A bejelentés megtehető:

- szóban: személyesen a visszaélés bejelentés tanácsadónál (a továbbiakban: tanácsadó) előzetes telefonos időpont egyeztetés alapján (3525 Miskolc, Széchenyi u. 103.) vagy telefonon (46/796-020), amelyet a tanácsadó jogosult és köteles írásban rögzíteni.
- írásban: postai (3525 Miskolc, Széchenyi u. 103.) vagy elektronikus úton a visszaelesbejelentés@miskolci-szc.hu e-mail címen.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működésével, az eljárás lefolytatásával és a vizsgálattal kapcsolatos részletszabályokat a Centrum mindenkor hatályos belső szabályzata tartalmazza, mely a Centrum honlapján (www.miskolci-szc.hu) elérhető (Tájékoztató visszaélés bejelentési rendszerről, Eljárásrend, Adatkezelési Tájékoztató, Esetbejelentő nyomtatvány).

12. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Jelen módosított Szabályzat 2023. szeptember 15. napján lép hatályba.
2. Jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a panaszkezeléssel, közérdekű bejelentésekkel, személyes adatok védelmével és az állami integritás szabályozásával kapcsolatos mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadóak, különös tekintettel a Pkbtv. rendelkezéseire.

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

**A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA**

3. Jelen Szabályzat módosítására kizárólag a Centrum képviselője jogosult.
4. A Miskolci Szakképzési Centrum vezetői kötelesek haladéktalanul gondoskodni arról, hogy a vezetésük alatt álló munkatársak jelen utasításban foglaltakat megismerjék, és annak 1. számú függelékében lévő megismerési záradék kitöltésre, nyilvántartásba vételre és tárolásra kerüljön.
5. A panaszokra és a közérdekű bejelentésekre vonatkozó rendelkezések betartását a Centrum belső ellenőre valamennyi szervezeti egység, tekintetében vizsgálhatja.

Miskolc, 2023. szeptember 15.

Molnár Péter
főigazgató

Kiss Gábor
kancellár

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

1. sz. melléklet

Jegyzőkönyv
panasz és közérdekű bejelentésről

Készült: dátum, helyszín

Tárgy:

Bejelentés helye, ideje, módja:

Bejelentés fajtája: panasz/közérdekű bejelentés

Bejelentő adatai

Név:

Lakcím (székhely):

Levelezési cím:

Telefonszám:

E-mail:

Bejelentés részletes leírása:

Panasszal érintett konkrét kifogás:

Csatolt dokumentumok:

Bejelentő aláírása

Bejelentést felvevő aláírása

2. sz. melléklet

14

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

NYILATKOZAT

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

1. ☐ **hozzájárulok**, hogy a Miskolci Szakképzési Centrum Központi Szervezeti Egysége **a személyes adataimat** – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – **kezelje**¹;
2. ☐ **hozzájárulok**, hogy-t a szakképző intézmény **tájékoztatáskérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében** – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 6. §-ában 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. 6. § (3) bekezdése alapján **hozzájárulok**, hogy **személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön**.

Jelen nyilatkozat hiányában a Miskolci Szakképzési Centrum Központi Szervezeti Egysége 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;

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

**TÁJÉKOZTATÁS
PANASZ BEJELENTÉS VIZSGÁLATÁNAK MELLŐZÉSÉRŐL**

Tisztelt Bejelentő!

ezúton tájékoztatom, hogy a ... napján ... , mintkeresztül bejelentett bejelentését a Miskolci SZC megkapta.

Tájékoztatom, hogy a Miskolci SZC mellőzheti a bejelentés kivizsgálását, ha

- a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt;
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ugyanazon panaszbejelentés;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;

Továbbá a Miskolci SZC mellőzi a bejelentés vizsgálatát, ha

- a bejelentés nem panasz vagy közérdekű bejelentés;
- azonosíthatatlan személy (név nélkül vagy nem valódi névvel) által tett panasz; kivételt jelent ez alól, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál; Azonosítás módjának alapja: a bejelentésben foglalt bejelentő családi és utóneve, anyja születési családi és utóneve, valamint a lakcím.
- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl előterjesztett panasz.

A kivizsgálást mellőzzük, tekintettel arra, hogy ...

Kérem a fentiek szíves tudomásulvételét!

Kelt

Aláírás

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

TÁJÉKOZTATÁS
BEJELENTÉS VIZSGÁLATI HATÁRIDŐ HOSSZABBÍTÁSÁRÓL

Tisztelt Bejelentő!

Ezúton tájékoztatom, hogy a ...napján a Miskolci Szakképzési Centrum Központi Szervezeti Egységéhez érkezett bejelentésének kivizsgálásához szükséges időtartamot meg kell hosszabbítani, figyelembe véve a 2023. XXV. tv. 3. § (2) bekezdésében meghatározottakat.

A kivizsgálás várható időpontja:

A kivizsgálás meghosszabbítása indokai a következők:

Kérem a fentiek szíves tudomásulvételét!

Kelt

Aláírás

Törvényi megfelelés: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu

**A MISKOLCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA**

5. sz. melléklet

Panasz és közérdekű bejelentés nyilvántartó lap		
Bejelentés időpontja, módja:	Bejelentő adatai Név: Lakcím (székhely): Levelezési cím: Telefonszám: e-mail:	
Bejelentés fajtája: *megfelelő aláhúzendó	panasz	közérdekű bejelentés
Bejelentés témája, részletes leírása: Panasszal érintett konkrét kifogás: Csatolt dokumentumok:		
Bejelentést fogadó, rögzítő	Név:	Kivizsgálás módja:
	Beosztás:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, az eljárásban hozott döntés, válasz időpontja, módja: (elutasítás esetén indok)		
Egyéb információ, szakvélemény:		
Intézkedés végrehajtásáért felelős:		Bejelentő tájékoztatásának időpontja:
Panasz lezárásának ideje:		
Bejelentő nyilatkozata a tájékoztatás elfogadásáról:		
Megjegyzés:		

Törvényi megfeleléség: 2023. évi XXV. törvény	Hatálybaléptetés: 2023. szeptember 15.
Verziószám: V.3.0	Azonosító: NSZFH/624/000668-11/2023.
Készítette: Miskolci Szakképzési Centrum	www.miskolci-szc.hu