



DUNAÚJVÁROSI EGYETEM

**SZERVEZETI INTEGRITÁST, ETIKAI ELVÁRÁSOKAT SÉRTŐ ESEMÉNYEK ÉS
A PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE, VALAMINT A FEGYELMI ELJÁRÁS
SZABÁLYAI**

II. fejezet

PANASZKEZELÉSI REND

**Dunaújváros
2022**



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

2 (10). oldal

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1. § A szabályzat célja és hatálya	3
2. § A panasz és a közérdekű bejelentés.....	3
3. § A panaszos és a közérdekű bejelentő adatainak kezelése, nyilvántartás vezetése	5
KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK.....	7
4. § Az Egyetem foglalkoztatottjainak panaszkezelése	7
5. § Az Egyetem hallgatóinak panaszkezelése	7
6. § Az Egyetem munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszere.....	8



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

3 (10). oldal

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A Dunaújvárosi Egyetem (továbbiakban: Egyetem) 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 rendjét (továbbiakban: Szabályzat) a következőképpen határozza meg:

I. RÉSZ

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. § A szabályzat célja és hatálya

- (1) Az Egyetem 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 Dunaújvárosi Egyetemen (továbbiakban: Egyetem) panaszkezelési valamint közérdekű bejelentés nyomán tett egységes eljárási folyamatot, biztosítva a panasztevők, valamint a közérdekű bejelentők minél teljesebb védelme érdekében szükséges intézkedéseket, valamint a panaszok és közérdekű bejelentések átlátható, hatékony kezelését és kivizsgálását.

2. § A panasz és a közérdekű bejelentés

- (1) A *panasz* olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A *közérdekű bejelentés* olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése az Egyetem, 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 az Egyetemtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy ha kérése személyes adatainak Egyetem 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 Minőségirányítás 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:



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

4 (10). oldal

- a) a panasztevő nevét,
- b) lakcímét (székhelyét), illetve amennyiben szükséges a levelezési címét,
- c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
- d) a panasz részletes leírását, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt),
- f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

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 az Egyetemnek 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 Minőségirányítás vezetőjének tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított öt napon belül a Minőségirányítás vezetője részére továbbítani kell.
- (6) A Minőségirányítás 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 Minőségirányítás vezetője haladéktalanul, de legfeljebb három munkanapon belül kikéri 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 panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatják, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, különösen, ha az kiegészítésre, tisztázásra vagy pontosításra szorul.
- (9) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost 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 Minőségirányítás vezetője – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – tájékoztatja a panaszost 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 panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

5 (10). oldal

- (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 – az Egyetem mellőzi.
- (15) Ha az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmából megállapítható, hogy az a szervezeti integritást sértő esemény bejelentésének minősül, akkor az Egyetem a továbbiakban a Szervezeti integritást sértő események kezelésének rendje 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 érintett 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 az Egyetem 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 tehetőek 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.



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

6 (10). oldal

- (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 az Egyetem 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 kezelhetőek.
- (8) A Minőségirányítás 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 intézkedés teljesítésének 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



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

7 (10). oldal

KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

4. § Az Egyetem foglalkoztatottjainak panaszkezelése

- (1) Az Egyetemmel foglalkoztatási jogviszonyban állók az Egyetem működésével, az egyetemi eljárásokkal, ügyintézési folyamatokkal, valamint egyéb, az Egyetemet érintő kérdésekkel kapcsolatban javaslattal, észrevétellel, panasszal (a továbbiakban: beadvány) fordulhatnak az Egyetem, az oktatási szervezeti egységek (intézet, tanszék) 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. Amennyiben az egyetemi működési feltételére, belső folyamataira vonatkozó észrevétel a panasz vagy bejelentés tárgya, abban az esetben az Egyetemen használt „Hibakezelő feljegyzés” kitöltése és leadása javasolt.
- (2) Az (1) bekezdésben írt beadványokat a címzett vezető titkárságára, ha a címzett testületi szerv, akkor elnökének titkárságához kell benyújtani.
- (3) A (2) bekezdés szerint benyújtott beadványt az ügyiratkezelés szabályai szerint iktatni kell, be kell mutatni a címzett vezetőnek, illetve amennyiben vezetőtestület a címzett, annak elnökének. A címzett, illetve az elnök intézkedése szerint a beadványt vagy annak másolatát szükség esetén el kell juttatni a beadványban érintett problémával vagy javaslattal érintett szakterülethez felülvizsgálatra, illetve véleményezésre, egyidejűleg (az átvételtől 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.
- (4) 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. A jogorvoslati panasz elbírálása a (3) bekezdésben foglaltak szerint történik, ez esetben közölni kell azt is, hogy az ügyben további rendes jogorvoslatra nincs lehetőség.

5. § Az Egyetem hallgatóinak panaszkezelése

- (1) Az Egyetemmel hallgatói jogviszonyban állók által benyújtott panaszok kezelésére a jelen Szabályzatot a Hallgatói Követelményrendszer vonatkozó eljárási rendelkezéseire tekintettel kell alkalmazni.



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

8 (10). oldal

6. § Az Egyetem munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszere

- (1) Az Egyetem 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) Az Egyetem a jogszabályok, valamint a magatartási szabályok megsértésének bejelentésére visszaélés-bejelentési rendszert (a továbbiakban: bejelentési rendszer) hoz létre a 2013. évi CLXV. törvény alapján, 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 rendszer működésére, valamint a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozóan az Egyetem honlapján magyar nyelvű, részletes tájékoztatást tesz közzé.
- (4) A bejelentési rendszerben különleges adatok kezelése tilos.
- (5) 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.
- (6) A bejelentési rendszerben kezelt személyes adatok kezelésére a 6. § (13) bekezdésében és – a bejelentőre vonatkozó adatok tekintetében – a 6. § (15) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.
- (7) A bejelentési rendszerbe az Egyetemmel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló, vagy olyan személyek tehetnek bejelentést, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdekük fűződik.
- (8) A bejelentést a munkáltató köteles kivizsgálni.
- (9) A korábbival azonos tartalmú, ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után megtett bejelentés vizsgálatát az Egyetem mellőzi mellőzhető.
- (10) 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.

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.



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

9 (10). oldal

- (10) A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a rá vonatkozó bejelentésről, az 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 megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.
- (11) Az Egyetem 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 az Egyetem 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 jogkör gyakorló rektor részére tájékoztatásul és további ügyintézésre. Kötelező továbbítani az olyan bejelentéseket, amelyek valamely jogszabály megsértését tartalmazzák.
- (19) A munkacsoport tagjai:
 - a) jogász munkakört betöltő alkalmazott,
 - b) MIR vezető,



PANASZKEZELÉSI REND

1. kiadás

0. módosítás

10 (10). oldal

- c) Rektor által kijelölt személy,
- d) Szakszervezet elnöke,
- e) EHÖK elnök.

(21) A munkacsoportban bármely tag nem vehet részt, amennyiben:

- a) a bejelentő közeli hozzátartozója (Ptk. 8:1. § (1) 1, 2 pont);
- b) a vizsgálat során tanúként meghallgatása szükséges;
- c) az ügy elfogulatlan és tárgyilagos megítélése nem várható el tőle;
- d) az ügyben személyében érintett, érdekelt.

(22) Amennyiben a munkacsoport bármely tagjával szemben kizáró ok merült fel, vagy amennyiben e személyek bármelyike akadályoztatás miatt a munkacsoportban nem tud részt venni, úgy helyette az alábbi személyek kötelesek e feladatok ellátására:

- e) jogász munkakört betöltő alkalmazott esetén az Egyetemmel megbízási jogviszonyban álló ügyvéd;
- f) a MIR vezető esetén a munkáltatói jogkörgyakorló által kijelölt személy;
- g) a Szakszervezet elnöke esetén a szakszervezet által kijelölt személy
- h) az EHÖK elnöke esetén az EHÖK által kijelölt személy