

KKM MAGYAR DIPLOMÁCIAI AKADEMIA KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Hatályos: 2021. 09.01.

Bevezetés

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Korlátolt Felelősségű Társaság (adószám:14163241-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-203215, a továbbiakban: Társaság), figyelemmel *a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről* szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint *a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről* szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdésében, valamint a mindenkor hatályos felnőttképzésre vonatkozó jogszabályokban foglaltakra, ezen előírásoknak eleget téve fogadja és kezeli a Társaságtól független, külső féltől (panaszostól) hozzáérkező panaszokat.

A Társaság a hozzá érkezett panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony és gyors kezelése és kivizsgálása, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályainak rögzítése érdekében elkészítette és kiadta jelen Panaszkezelési Szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat).

A Társaság elérhetőségei:

Teljes megnevezés: KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft.

Székhely: 1016 Budapest, Bérc utca 13-15.

Cégjegyzékszám: 01-09-203215

E-mail: info@mdakft.hu

Képviseli: Sziogyártó Beáta, ügyvezető

1. Szabályzat célja

1.1. Jelen Szabályzat általános célja, hogy a Társaság belső kontrollrendszerének erősítése, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével egységes szervezeti panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

1.2. Jelen Szabályzat további célja, hogy a Társaság szolgáltatásait igénybe vevőknek, illetve minden olyan Panaszosnak, akik a Társasággal kapcsolatban állnak, panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen Panaszos elégedett, elkötelezett partner legyen, és továbbra is a Társaság szolgáltatásait válassza, másrészt a panaszok kezelésre kerüljenek, valamint azok kiértékelésével a Társaság folyamatosan fejlessze szolgáltatásait.

2. Alapelvek

2.1. A Társaság kiemelt feladatként kezeli ügyfelei, illetve a vele kapcsolatban állók felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és belső kontrollrendszerének továbbfejlesztése érdekében.

2.2. A Társaság alapelveként érvényesíti a panaszkezelés során, hogy a panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. Szabályzat hatálya

3.1. A Szabályzat személyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjaira, valamint a panaszt benyújtóra (a továbbiakban: Panaszos).

3.2. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett külső panaszok fogadásával, valamint kezelésével kapcsolatos eljárási rendjére, panaszok nyilvántartására.

3.3. A Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányuló beadvány kezelésére a Társaság minden esetben érvényesíti *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet; GDPR) előírásait és ezek rendelkezései szerint kezeli.

3.4. Társaság működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra és integritási, korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására a Társaság szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására vonatkozó szabályzatának rendelkezései alkalmazandók.

3.5. A Szabályzat időbeli hatálya a hatályba lépésétől a visszavonásáig tart.

5. A Szabályzattal kapcsolatos vonatkozó jogszabályok:

Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet; GDPR)

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény;

A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény

A felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet

A Társaság a panaszkezelési eljárása során, bár annak hatálya alatt nem áll, *a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2013. évi CLXV. törvényt is minden esetben figyelembe veszi.

5. A Szabályzat kihirdetése, közzététele

5.1. A Szabályzat kihirdetése akként történik, hogy azt az elfogadást követően helyben szokásos módon közzétételre kerül.

5.2. A Társaság ügyvezetője gondoskodik arról, hogy a Társasággal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban állók, új belépők a Szabályzatot megismerjék, illetve a Társasággal jogviszonyban nem álló panaszt benyújtani kívánó személyek azt mindenkor megismerhessék.

6. Fogalmak, értelmező rendelkezések

6.1. **Panasz:** a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, illetve a Társaság szervezeti egységének vagy munkatársának, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személyek eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

6.2. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

6.3. Nem minősül panasznak, ha a Panaszos kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve ha a Panaszos kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, vagy a szervezeti integritást sértő eseménnyel kapcsolatos bejelentés,

kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Panaszos: a természetes személy vagy gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy az azzal kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában a Társaság ügyfele, vele kapcsolatban álló személy, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely egyéb, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

Kiemelt vezető: a Társaság ügyvezetője

Szervezeti egység: a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott szervezeti egység

Megfelelésért felelős (személy): a Társaságnál foglalkoztatott, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet 9.§ -a szerinti megfelelésért felelős.

Panaszkezelés rendje

7. Panasz előterjesztése:

7.1. A panasz szóban, írásban is benyújtható.

7.2. A panaszt a Társaság bármely szervezeti egysége, munkatársa köteles fogadni, a szóbeli bejelentéseket pedig dokumentálni. A gyorsabb ügyintézés érdekében, amennyiben a Panaszos megítélése szerint a kifogásolt eljárás, a kifogás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul a Panaszos kifogását szóban:
- telefonon vagy előzetesen egyeztetett időpontban személyesen a Társaság érintett szervezeti egységénél (Panaszösszolgálat) célszerű benyújtania. A telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és a Panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel nem rögzíti.

7.3. A Társaság vezetőinek és szervezeti egységeinek elérhetősége elérhető a Társaság hivatalos honlapján.

7.4. A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a szóbeli panaszt a Panaszbejelentő nyomtatványon dokumentálja, és annak egy másolati példányát- személyesen közölt szóbeli panasz esetén -a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi.

7.5. A panaszt az 1. sz. mellékletet képező nyomtatványon kell benyújtani elsődlegesen, ugyanakkor, ha más írásbeli formában kerül benyújtásra, az is értékelésre kell, hogy kerüljön.

7.6. A Panaszos írásbeli (Panaszos vagy meghatalmazottja által aláírt) észrevételét, panaszát megküldheti: a Társaság székhelyére vagy megküldheti a Társaság központi e-mail címére (info@mdakft.hu)

7.7. A panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása, egyébként formai kötöttség nélkül nyújtható be. Minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, illetve a panaszos aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott teljes bizonyító erejű okiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

8. A panasz kivizsgálása

8.1. A panaszt fogadó személy a panaszról a másolati példány megküldésével két munkanapon belül értesíti a megfélemlésért felelőst. Amennyiben a panasz tartalma szerint szervezeti integritást sértő esemény a bejelentése tárgya, akkor a megfélemlésért felelős tájékoztatja erről a panaszt fogadó személyt, és külön szabályzatnak megfelelően gondoskodik a kivizsgálásáról.

8.2. Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz a Panaszos személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelmet is tartalmaz, vagy a panasz a Panaszos személyes adatainak a kezelésével függ össze a panaszt fogadó személy a panasz másolati példányát haladéktalanul egy munkanapon belül továbbítja az adatvédelmi tisztviselő részére. Kivizsgáló a választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján adja meg.

8.3. Panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat-és hatáskörét a beadvány érinti.

8.3. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

8.4. Az ügyintézés során biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és jogszabályoknak megfelelően történjen.

8.5. A panasz kivizsgálásában nem vehet részt (elfogultság):

- a) aki a panaszt tette
- b) akire a panasz irányul

- c) akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- d) akinek az ügy tárgyilagossága megítélése egyéb okból nem várható el.

8.6. Amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett, illetékes a panasz kivizsgálásában a kivizsgálást megkezdi az egység vezetőjének tájékoztatása mellett. Ha az eljárás lefolytatására nem ő jogosult, vagy elfogult, akkor a panaszt továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjének. Amennyiben a beadvány tartalmából valószínűsíthető, hogy az illetékes szervezeti egység vezetőjével szemben elfogultsági ok áll fenn, akkor egyidejűleg meg kell küldenie az illetékes kiemelt vezetőnek, ennek hiányában az ügyvezetőnek.

8.7. Amennyiben a szervezeti egység vezetőjével szemben áll fenn elfogultsági ok, akkor azt köteles haladéktalanul írásban bejelenteni az illetékes kiemelt vezető felé, amennyiben nem áll kiemelt vezetővel függelmi jogviszonyban, vagy az illetékes kiemelt vezetővel szemben (is) elfogultsági ok áll fenn, akkor az ügyvezető felé kell a bejelentést megtenni, és az illetékes kiemelt vezető vagy az ügyvezető kijelöli az eljáró szervezeti egységet vagy önálló munkatársat.

8.8. A kivizsgáló a panasz beérkezését követő 2 héten belül a panaszost tájékoztatja a panasz beérkezéséről. A tájékoztatás mellőzhető, ha a panaszt személyesen adták át, illetve személyesen szóban adták elő, és a panasz átvételéről elismervényt kapott.

8.9. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

8.10. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok, esetleg szakvélemény beszerzésével.

8.11. A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges.

8.12. Amennyiben ennél várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a panaszost a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell az eljárás lezárásának várható időtartamáról.

8.12. A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. Panasz elutasítása esetén a Társaság döntését indokolni kell.

8.13. A panaszos értesítését követően, a kivizsgálásért felelős késedelem nélkül gondoskodik a nyilvántartásba vételhez szükséges adatok megfélelésért felelősnek való eljuttatásáról.

8.14. Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről;

- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem —elsősorban egyeztetésen alapuló —orvoslásáról;
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

9. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

9.1. A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem, és annak kivizsgálása kinek a hatáskörébe tartozik.

9.2. Ezt követő feladat a panaszról a megfélelésért felelős, illetve szükség esetén az illetékes munkatársat tájékoztatása, illetve a panasz belső szabályzatnak megfelelő iktatása.

9.3. A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

9.4. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

9.5. A döntésnek három fajtája van:

- a) Panasz elfogadása,
- b) Panasz részbeni elfogadása;
- c) Panasz elutasítása.

9.6. A döntéshozatalt, a panasz eljárás befejezéseként a Panaszosnak küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Panaszos által igényel közlései formában (írásban, faxon, e-mailben stb.).

10. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségről

10. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Panaszos az alábbi szervezetekhez vagy bírósághoz fordulhat:

A Társaság tulajdonosi joggyakorlója:

Szervezet neve: Külgazdasági és Külügyminisztérium

Székhely: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

Törzskönyvi azonosító száma: 311344

Képviseli (tulajdonosi jogkör gyakorló): dr. Pacsay-Tomassich Orsolya államtitkár

Postai cím: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

Postafiók cím: 1525 Budapest, Pf. 28.

Telefonszám: +36-1-458-1000

Fax: +36-1-212-5918

E-mail: kozkapcsolat@mfa.gov.hu

Bíróság: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Panaszos —Polgári Perrendtartás rendelkezései szerint — keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz. (Elérhetőség: birosag.hu)

11. Panasz nyilvántartása

11.1. A Panaszosok panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság megfelelésért felelőse nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a) a Panaszos adatait;
- b) a panasz leírását, típusát, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasszal érintett tétel megnevezését, és mennyiségének megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- d) a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- e) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- f) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- g) a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- h) a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- i) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

11.2. Megfelelésért felelős a panaszügyi intézkedési tevékenység nyilvántartási adatairól legalább évente tájékoztatja a Társaság ügyvezetőjét.

12. Adatkezelés, adatvédelem:

12.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Panaszostól:

- a) neve;
- b) Panaszszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

12.2. A panaszt benyújtó Panaszos adatait az GDPR rendelet, illetve az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

12.3. A Társaság a panaszokat- beleértve a szóbeli panaszról készült dokumentációt, valamint az elektronikus úton benyújtott panaszt-, továbbá az azokra adott válaszokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig megőrzi, fogyasztói panaszok esetén pedig a jogszabályban meghatározott szerv, hatóság kérésére bemutatja. A megőrzési idő elteltével a Társaság az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

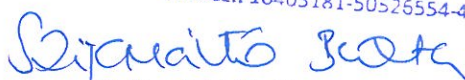
12.4. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

12.5. A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra az irattári tervben előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerint igényérvényesítéshez szükséges általános elévüli idő (5 év) leteltéig megőrizni.

Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2021. szeptember 1-jén lép hatályba.

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia
Korlátolt Felelősségű Társaság
1016 Budapest, Berc utca 13-15.
Cégl.: 01-09-203215
Adószám: 14163241-2-41
Banksz.: 10403181-50526554-48491008


Szijgyártó Beáta

ügyvezető

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft.

IV. Mellékletek:

1. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány
2. számú melléklet: Panaszkezelési űrlap

1. sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszt benyújtó adatai

Név:

Lakhely, lakcím:.....

Személyigazolványa száma / cégjegyzékszám:.....

Telefonszáma:.....

E-mail:.....

Válasz megküldésének várt módja (elektronikusan, írásban postai úton, egyéb):.....

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, folytassa a leírást további lapon)

Kifejezett kérés megjelölése:

Kelt.:, 20.....

.....
panaszt benyújtó (panaszos)
aláírása

.....
panaszt átvevő aláírása
a KKM Magyar Diplomáciai Akadémia
Kft. képviselőjében

2. számú melléklet

PANASZKEZELÉSI ŰRLAP

<u>1. Azonosító adatok:</u>			
Ügyfél (bejelentő) neve:			
Ügyfél (bejelentő) címe:			
Ügyfél (bejelentő) telefon:			
Ügyfél (bejelentő) e-mail:			
<u>2. A reklamáció, észrevétel leírása:</u>			
<u>3. A bejelentés időpontja:</u>		<u>4. Bejelentő aláírása:</u>	
<u>5. Átvétel időpontja:</u>		<u>6. Átvevő aláírása:</u>	
<u>7. A probléma kivizsgálása, oka:</u>			
<u>8. Szükséges intézkedés:</u>			
Felelős:		Határidő:	
<u>9. Az intézkedés ellenőrzése:</u>		<u>10. A hatékonyság ellenőrzése</u>	
Dátum:		Dátum:	
Intézkedés megtörtént:	Igen: ☐ Nem: ☐	Lezárható:	Igen: ☐ Nem: ☐
Igazoló:		Igazoló:	
11: Ügyfél értesítve:	Dátum:	postai személyes e-mail	12: Értesítő személy:

