

Nyilvántartási száma: KSC/17-2/2026

KISVÁRDAI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA



Jóváhagyta: Matus Attila Imre kancellár

Készítette: Mészárosné Végső Katalin gazdasági vezető

Készült: 2026. augusztus 26.

Hatályos: 2026. szeptember 1.

Érvényes: visszavonásig

1. Általános rendelkezések

A Kisvárdai Szakképzési Centrum (a továbbiakban: Centrum) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló **2023. évi XXV. törvény** (a továbbiakban: Panasztv.) alapján a Centrumhoz érkező panaszok és közérdekű bejelentések fogadásának, vizsgálatának, elintézésének, nyilvántartásának és a bejelentők tájékoztatásának rendjét az alábbiak szerint szabályozza.

1.1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy egységes eljárási rendet határozzon meg a Centrumhoz érkező panaszok és közérdekű bejelentések kezelésére, és biztosítsa azok jogszerű, pártatlan, tárgyilagos, dokumentált és határidőben történő kivizsgálását és elintézését.

A szabályzat célja továbbá:

- a) a panaszok és közérdekű bejelentések megfelelő fogadásának és nyilvántartásának biztosítása;
- b) a beadványok tartalom szerinti minősítésének és a hatáskör vizsgálatának szabályozása;
- c) a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául szolgáló körülmények megfelelő feltárása;
- d) a megalapozott panaszok és közérdekű bejelentések alapján szükséges intézkedések megtételének biztosítása;
- e) a panaszos és a közérdekű bejelentő jogainak és személyes adatainak védelme;
- f) a panaszos és a közérdekű bejelentő vizsgálat eredményéről történő megfelelő tájékoztatása;
- g) a panaszokból és közérdekű bejelentésekből származó tapasztalatoknak a Centrum működése során történő hasznosítása.

1.2. Alapelvek

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelése során biztosítani kell különösen:

- a) a jogszerűség;
- b) a pártatlanság és tárgyilagosság;
- c) a tisztességes eljárás;
- d) az indokolatlan késedelem nélküli ügyintézés;
- e) az adatvédelem és a bizalmas adatkezelés;
- f) a panaszos és a közérdekű bejelentő jogainak és jogos érdekeinek védelme;
- g) a szükséges és arányos adatkezelés; valamint
- h) a beadvány tartalma szerinti elbírálás

követelményének érvényesülését.

2. A szabályzat hatálya

2.1. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed:

- a) a Centrum központi munkaszervezetének vezetőire és foglalkoztatottjaira;
- b) a Centrum által fenntartott szakképző intézmények igazgatóira és foglalkoztatottjaira;
- c) a Kisvárdai Vizsgaközpont vezetőjére és foglalkoztatottjaira;
- d) a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésében, kivizsgálásában és az azok alapján szükséges intézkedések megtételében közreműködő személyekre;
- e) a Centrumhoz panaszt vagy közérdekű bejelentést benyújtó természetes és jogi személyekre, valamint egyéb szervezetekre.

2.2. A Szabályzat szervezeti hatálya kiterjed:

- a) a Kisvárdai Szakképzési Centrum központi munkaszervezetére;
- b) a Centrum által fenntartott valamennyi szakképző intézményre;
- c) a Kisvárdai Vizsgaközpontra;
- d) a Centrum szervezeti keretei között működő egyéb szervezeti egységekre.

2.3. Tárgyi hatály

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Centrumhoz érkező, a Panasztv. szerinti:

- a) panaszokra;
- b) közérdekű bejelentésekre;

valamint azok fogadására, nyilvántartására, előzetes értékelésére, szükség szerinti továbbítására, kivizsgálására, elintézésére és az azokkal kapcsolatos tájékoztatási, adatkezelési és iratkezelési feladatokra.

2.4. Elhatárolás más eljárásoktól

Jelen szabályzat **nem terjed ki:**

- a) a Panasztv. szerinti belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében tett bejelentésekre, amelyek kezelésére a Centrum külön szabályzata irányadó;
- b) a szervezeti integritást sértő események kezelésére, amelyekre a Centrum szervezeti integritást sértő események kezeléséről szóló külön szabályzata irányadó;
- c) a közérdekű és közérdekből nyilvános adatok megismerésére irányuló igényekre, valamint a kötelezően közzéteendő adatok nyilvánosságra hozatalára, amelyekre a Centrum erre vonatkozó külön szabályzata irányadó;
- d) azokra a kérelmekre, beadványokra vagy jogorvoslatokra, amelyek elintézésére jogszabály más, különösen bírósági, közigazgatási, hatósági, munkajogi vagy más külön eljárást állapít meg.

A beadványt annak tartalma, és nem annak elnevezése alapján kell minősíteni.

Ha valamely beadvány több, eltérő eljárás alá tartozó kérelmet, panaszt, bejelentést vagy adatigényt tartalmaz, annak egyes részeit tartalmuk szerint, a rájuk irányadó jogszabályok és külön belső szabályzatok alapján kell kezelni.

A beadvány téves megnevezése vagy nem megfelelő bejelentési csatornán történő benyújtása önmagában nem eredményezheti annak érdemi intézkedés nélküli elutasítását. A beadványt annak tartalma alapján kell minősíteni, és a feladat- és hatáskörrel rendelkező személyhez, szervezeti egységhez vagy szervhez kell továbbítani.

3. Jogszabályi háttér

A Szabályzat alkalmazása során különösen az alábbi jogszabályok rendelkezéseit kell figyelembe venni:

- a) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló **2023. évi XXV. törvény (Panasztv.)**;
- b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény (Infotv.)**;
- c) az Európai Parlament és a Tanács **(EU) 2016/679 rendelete (GDPR)**;
- d) a szakképzésről szóló **2019. évi LXXX. törvény (Szkt.)**;

4. Értelmező rendelkezések

E szabályzat alkalmazásában:

1. Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági vagy közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

2. 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.

3. Panaszos: az a személy, aki a Centrumhoz panaszt nyújt be.

4. Közérdekű bejelentő: az a személy, aki a Centrumhoz közérdekű bejelentést tesz.

5. Beadvány: a Centrumhoz érkező olyan írásbeli vagy szóbeli közlés, amelynek tartalma alapján meg kell vizsgálni, hogy panasznak, közérdekű bejelentésnek vagy más eljárás alá tartozó megkeresésnek minősül-e.

6. Érintett: az a természetes vagy jogi személy, szervezeti egység vagy intézmény, amelynek tevékenységét, mulasztását vagy egyéb eljárását a panasz vagy közérdekű bejelentés érinti.

7. Vizsgálat: a panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálásához szükséges tények, adatok, körülmények és dokumentumok feltárására és értékelésére irányuló eljárás.

8. Eljárásra jogosult: a Centrum azon vezetője, szervezeti egysége, foglalkoztatottja vagy más személy, aki vagy amely jogszabály, belső szabályozó dokumentum vagy munkaköri feladat

alapján a panasz vagy közérdekű bejelentés kezelésére, kivizsgálására, illetve az annak alapján szükséges intézkedés megtételére jogosult.

9. Intézkedés: a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatának eredményeként a jog- vagy érdeksérelem megszüntetése, a jogszerű állapot helyreállítása, a feltárt hiányosság megszüntetése, illetve hasonló eset ismételt előfordulásának megelőzése érdekében megtett intézkedés.

5. A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésében részt vevők feladatai és felelőssége

5.1. A kancellár feladatai

A kancellár a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésével kapcsolatban:

- a) gondoskodik a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésére vonatkozó belső szabályozás kialakításáról és működtetéséről;
- b) biztosítja a panaszok és közérdekű bejelentések fogadásának, kivizsgálásának és elintézésének szervezeti feltételeit;
- c) gondoskodik arról, hogy a Centrumhoz érkező panaszok és közérdekű bejelentések tartalmuk szerint minősítésre és a megfelelő eljárás keretében elintézésre kerüljenek;
- d) saját feladat- és hatáskörében dönt a vizsgálat alapján szükséges intézkedésekről;
- e) saját feladat- és hatáskörében gondoskodik a megalapozott panaszok és közérdekű bejelentések alapján feltárt hiányosságok megszüntetéséhez szükséges intézkedések megtételéről;
- f) szükség esetén gondoskodik a feladat- és hatáskörrel rendelkező más személy, szervezeti egység vagy szerv eljárásának kezdeményezéséről;
- g) biztosítja a panaszos és a közérdekű bejelentő jogainak és személyes adatainak megfelelő védelmét.

5.2. A panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy feladatai

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésével összefüggő koordinációs és ügyintézési feladatokat az e feladatokat munkaköri feladatként ellátó személy végzi.

A feladatokat és kötelezettségeket az érintett személy munkaköri leírásában kell rögzíteni.

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy feladata különösen:

- a) a panaszok és közérdekű bejelentések fogadása;
- b) a beadványok nyilvántartásba vételének biztosítása;
- c) a beadványok előzetes tartalmi értékelése és minősítése;
- d) annak vizsgálata, hogy a beadvány elintézése a Centrum feladat- és hatáskörébe tartozik-e;
- e) szükség esetén a beadvány megfelelő szervezeti egységhez, személyhez vagy más szervhez történő továbbításának előkészítése;
- f) a kivizsgáláshoz szükséges adatok, dokumentumok és információk beszerzésének koordinálása;

- g) a vizsgálatban való közreműködés;
- h) a vizsgálat eredményének dokumentálása;
- i) a szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslat előkészítése;
- j) a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére megküldendő válasz, illetve tájékoztatás előkészítése;
- k) a panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartásának vezetése;
- l) a meghatározott intézkedések végrehajtásának szükség szerinti nyomon követése.

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy feladatait pártatlanul és a vonatkozó jogszabályokban, valamint jelen Szabályzatban meghatározott követelményeknek megfelelően látja el.

Feladatainak ellátása során köteles biztosítani a tudomására jutott személyes és egyéb védett adatok bizalmas kezelését.

A koordinációs és ügyintézési feladatokat ellátó személy feladatköre nem érinti és nem vonja el a főigazgató, a kancellár, illetve más személy vagy szerv jogszabályban vagy belső szabályozó dokumentumban meghatározott döntési és egyéb feladat- és hatáskörét.

5.3. A főigazgató feladatai

A főigazgató a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésével kapcsolatban:

- a) a jogszabályban meghatározott feladat- és hatáskörében közreműködik a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásában és elintézésében;
- b) saját feladat- és hatáskörében dönt a vizsgálat alapján szükséges intézkedésekről;
- c) saját feladat- és hatáskörében gondoskodik a megalapozott panaszok és közérdekű bejelentések alapján feltárt hiányosságok megszüntetéséhez szükséges intézkedések megtételéről;
- d) biztosítja a feladat- és hatáskörébe tartozó ügyek kivizsgálásához szükséges szakmai adatok, dokumentumok és információk rendelkezésre bocsátását.

5.4. Összeférhetetlenség

A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásában és elintézésében nem vehet részt olyan személy:

- a) akit a panasz vagy közérdekű bejelentés közvetlenül érint;
- b) akinek magatartása vagy mulasztása a beadvány tárgyát képezi;
- c) akitől az ügy tárgyilagos és pártatlan megítélése egyéb okból nem várható el.

Az összeférhetetlenséget az érintett személy köteles haladéktalanul jelezni az ügyben feladat- és hatáskörrel rendelkező vezető részére.

Összeférhetetlenség fennállása esetén az ügyben feladat- és hatáskörrel rendelkező vezető gondoskodik más, pártatlan személy bevonásáról az ügy intézésébe.

Ha a főigazgató vagy a kancellár érintett a panaszban vagy közérdekű bejelentésben, az érintett vezető az ügy kivizsgálásában és elintézésében nem vehet részt, és az ügyben döntést nem hozhat. Ilyen esetben a beadványt a Centrum irányítási és munkáltatói rendje alapján eljárásra jogosult személy vagy szerv részére kell továbbítani.

5.5. A szervezeti egységek vezetőinek, a szakképző intézmények igazgatóinak és a Kisvárdai Vizsgaközpont vezetőjének feladatai

A Centrum szervezeti egységeinek vezetői, a szakképző intézmények igazgatói és a Kisvárdai Vizsgaközpont vezetője kötelesek:

- a) a hozzájuk érkező, e Szabályzat hatálya alá tartozó beadványt indokolatlan késedelem nélkül a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy részére továbbítani;
- b) a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása során együttműködni;
- c) a feladat- és hatáskörükben rendelkezésre álló adatokat, dokumentumokat és információkat a vizsgálathoz szükséges mértékben és határidőben rendelkezésre bocsátani;
- d) a feladat- és hatáskörrel rendelkező vezető által elrendelt intézkedéseket a meghatározott határidőben végrehajtani;
- e) biztosítani a panaszos, a közérdekű bejelentő és más érintett személyek adatainak megfelelő védelmét.

5.6. A foglalkoztatottak együttműködési kötelezettsége

A Centrum foglalkoztatottjai kötelesek a panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása során – a rájuk irányadó jogszabályok és belső szabályzatok keretei között – együttműködni, valamint a feladatkörükben rendelkezésre álló, a vizsgálathoz szükséges adatokat, dokumentumokat és információkat rendelkezésre bocsátani.

A vizsgálat során megismert személyes adatokat, valamint az ügyre vonatkozó egyéb védett információkat kizárólag az eljárás céljából és a feladatellátáshoz szükséges mértékben használhatják fel.

6. A panasz és a közérdekű bejelentés benyújtása és fogadása

6.1. A panasz és a közérdekű bejelentés benyújtásának módja

A panasz és a közérdekű bejelentés szóban vagy írásban tehető meg.

A panasz és a közérdekű bejelentés benyújtható különösen:

- a) személyesen;
- b) postai úton;
- c) elektronikus levélben;
- d) a Centrum hivatalos elektronikus kapcsolattartási csatornáján.

A panaszok és közérdekű bejelentések fogadására szolgáló elérhetőségeket a Centrum megfelelő és könnyen hozzáférhető módon hozzáférhetővé teszi.

A beadvány elbírálása során annak tartalmát kell figyelembe venni, függetlenül attól, hogy a beadványt a benyújtó milyen elnevezéssel látta el.

6.2. Az írásbeli beadvány

Az írásbeli panaszban vagy közérdekű bejelentésben – amennyiben azok a beadvány jellegére tekintettel rendelkezésre állnak – célszerű megjelölni:

- a) a panaszos vagy közérdekű bejelentő nevét és kapcsolattartási adatait;
- b) a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyát;
- c) a sérelmezett vagy kifogásolt tevékenység, mulasztás, esemény vagy körülmény leírását;
- d) az érintett személy, szervezeti egység, szakképző intézmény vagy a Kisvárdai Vizsgaközpont megjelölését, amennyiben ismert;
- e) az ügy szempontjából lényeges tényeket és körülményeket;
- f) a rendelkezésre álló, a beadványban foglaltakat alátámasztó dokumentumokat, adatokat vagy egyéb információkat;
- g) panasz esetén – amennyiben értelmezhető – a panaszos által kért intézkedést.

A beadvány elintézése nem tagadható meg kizárólag azért, mert az nem tartalmazza valamennyi, e pontban felsorolt adatot, ha annak tartalma alapján a vizsgálatához szükséges lényeges körülmények egyébként megállapíthatók.

6.3. A szóbeli beadvány

A szóban tett panaszt vagy közérdekű bejelentést írásba kell foglalni.

A szóbeli beadványról készült feljegyzésnek vagy jegyzőkönyvnek – az ügy jellegétől függően – tartalmaznia kell különösen:

- a) a beadvány megtételének helyét és időpontját;
- b) a panaszos vagy közérdekű bejelentő nevét és elérhetőségét, amennyiben azokat megadja;
- c) a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyát és lényegét;
- d) az ügyben érintett személy, szervezeti egység, szakképző intézmény vagy a Kisvárdai Vizsgaközpont megjelölését, amennyiben ismert;
- e) a bejelentő által rendelkezésre bocsátott vagy megjelölt dokumentumokat, adatokat és egyéb információkat;
- f) a bejelentő által közölni kívánt egyéb lényeges körülményeket.

A személyesen tett szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés, írásba foglalását követően a panaszos, illetve közérdekű bejelentő számára lehetőséget kell biztosítani annak ellenőrzésére és szükség szerinti pontosítására.

A szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés rögzítésére szolgáló jegyzőkönyv mintáját a Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

6.4. A beadvány átvétele

A Centrum bármely szervezeti egységéhez, szakképző intézményéhez vagy a Kisvárdai Vizsgaközponthoz érkező panaszt vagy közérdekű bejelentést át kell venni.

Amennyiben a beadvány nem közvetlenül a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személyhez érkezik, azt az átvevő szervezeti egység, szakképző intézmény vagy a Kisvárdai Vizsgaközpont indokolatlan késedelem nélkül továbbítja a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy részére.

A továbbítás során biztosítani kell a beadványban szereplő személyes és egyéb védett adatok megfelelő védelmét.

6.5. A beadvány érkeztetése és nyilvántartásba vétele

A beérkezett panaszt és közérdekű bejelentést a Centrum iratkezelési szabályzatának megfelelően érkeztetni és iktatni kell.

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről elkülönített nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás vezetése során biztosítani kell, hogy a személyes adatokhoz kizárólag az ügy intézésében feladat- és hatáskörük alapján közreműködő személyek férjenek hozzá.

7. A beadvány előzetes értékelése, minősítése és továbbítása

7.1. A beadvány előzetes értékelése

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy a beadvány beérkezését követően megvizsgálja annak tartalmát, és előzetesen megállapítja, hogy a beadvány:

- a) panasznak;
- b) közérdekű bejelentésnek;
- c) belső visszaélés-bejelentésnek;
- d) szervezeti integritást sértő eseményre vonatkozó bejelentésnek;
- e) közérdekű vagy közérdekből nyilvános adat megismerésére irányuló igénynek;
- f) más, külön eljárás keretében kezelendő beadványnak minősül-e.

A minősítés során a beadvány tartalma az irányadó, függetlenül annak elnevezésétől vagy a benyújtó által alkalmazott megjelöléstől.

7.2. Több eljárást érintő beadvány

Ha a beadvány tartalma alapján annak egyes részei eltérő eljárási szabályok hatálya alá tartoznak, a beadvány egyes részeit külön kell minősíteni, és azokra a tárgyak szerint irányadó szabályokat kell alkalmazni.

Ennek megfelelően ugyanazon beadvány egy része e Szabályzat szerint panaszként vagy közérdekű bejelentésként, más része pedig különösen a belső visszaélés-bejelentési rendszer, a

szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat vagy a közérdekű adatok megismerésére vonatkozó szabályzat alapján kezelhető.

A beadvány ilyen elkülönített kezelése során biztosítani kell, hogy az egyes eljárásokban kezelt adatok kizárólag az adott eljárás céljához és a feladatellátáshoz szükséges mértékben kerüljenek felhasználásra.

7.3. A hatáskör vizsgálata

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy megvizsgálja, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézése a Centrum feladat- és hatáskörébe tartozik-e.

Ha megállapítható, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézésére nem a Centrum, hanem más szerv jogosult, a beadványt a beérkezésétől számított **nyolc napon belül** az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni.

Az áttételről a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt – amennyiben személye és elérhetősége ismert – **az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.**

Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

7.4. Más belső eljárás hatálya alá tartozó beadvány

Ha a beadvány tartalma alapján megállapítható, hogy az nem e Szabályzat szerinti panasz vagy közérdekű bejelentés, hanem a Centrum más belső szabályzata alapján kezelendő, azt az adott eljárás lefolytatására **feladat- és hatáskörrel rendelkező** személy vagy szervezeti egység részére kell továbbítani.

A továbbítás tényét és annak indokát dokumentálni kell.

7.5. Hiánypótlás, pontosítás

Ha a beadvány alapján a tényállás megfelelő tisztázásához további információ szükséges, és a panaszos vagy közérdekű bejelentő személye és elérhetősége ismert, felhívható a beadvány kiegészítésére vagy pontosítására, illetve további adatok vagy dokumentumok rendelkezésre bocsátására.

A kiegészítés vagy pontosítás szükségességét az ügy jellegére, valamint a rendelkezésre álló adatokra figyelemmel kell megítélni.

8. A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálata

8.1. A vizsgálat megindítása

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés a Centrum feladat- és hatáskörébe tartozik, és a vizsgálat mellőzésének jogszabályban meghatározott feltétele nem áll fenn, a beadványt ki kell vizsgálni.

A vizsgálat célja a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául szolgáló tények és körülmények feltárása, a beadvány megalapozottságának megállapítása, valamint szükség esetén a megfelelő intézkedések meghatározása.

8.2. A vizsgálat határideje

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított **harminc napon belül kell elintézni**.

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – amennyiben személye és elérhetősége ismert – **az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével** tájékoztatni kell.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a **hat hónapot**.

8.3. A tényállás tisztázása

A vizsgálat során fel kell tárni a panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálásához szükséges tényeket és körülményeket.

Ennek érdekében különösen:

- a) meg kell vizsgálni a beadványban foglalt állításokat;
- b) be kell szerezni a szükséges iratokat, dokumentumokat és adatokat;
- c) szükség esetén további tájékoztatás vagy nyilatkozat kérhető a panaszostól vagy a közérdekű bejelentőtől;
- d) megkereshető az érintett szervezeti egység, szakképző intézmény vagy a Kisvárdai Vizsgaközpont;
- e) szükség esetén meghallgatható az érintett személy, illetve más, az ügy szempontjából lényeges információval rendelkező személy;
- f) értékelni kell a rendelkezésre álló valamennyi, az ügy eldöntése szempontjából releváns információt.

8.4. Adatok és dokumentumok bekérése

A Centrum szervezeti egységei, a Centrum által fenntartott szakképző intézmények és a Kisvárdai Vizsgaközpont kötelesek a vizsgálatához szükséges, feladat- és hatáskörükben

rendelkezésre álló adatokat, iratokat és dokumentumokat a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy rendelkezésére bocsátani.

Az adatkérésnek az ügy kivizsgálásához szükséges adatokra kell korlátozódnia.

8.5. Az érintett meghallgatása

Ha a tényállás megfelelő tisztázásához szükséges, az ügyben érintett személy meghallgatható.

A meghallgatás során lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az érintett a vele kapcsolatban felmerült lényeges körülményekre nyilatkozatot tegyen, álláspontját előadja, valamint az azt alátámasztó adatokat és dokumentumokat rendelkezésre bocsássa.

A meghallgatásról – ha annak jelentősége vagy az ügy körülményei indokolják – jegyzőkönyvet vagy feljegyzést kell készíteni.

8.6. A vizsgálat pártatlansága

A vizsgálatot tárgyilagosan és pártatlanul kell lefolytatni.

A vizsgálatban nem vehet részt az a személy, akinek magatartását vagy mulasztását a panasz vagy közérdekű bejelentés érinti, illetve akitől az ügy elfogulatlan megítélése egyéb okból nem várható el.

8.7. A vizsgálat dokumentálása

A vizsgálat során megtett lényeges eljárási cselekményeket dokumentálni kell.

A vizsgálati dokumentációnak az ügy jellegétől függően tartalmaznia kell különösen:

- a) a beadványt;
- b) az ügy előzetes minősítését;
- c) a beszerzett adatokat és dokumentumokat;
- d) a megkereséseket és az azokra érkezett válaszokat;
- e) a meghallgatásokról készült jegyzőkönyveket vagy feljegyzéseket;
- f) a vizsgálat során tett lényeges megállapításokat;
- g) a vizsgálat eredményét;
- h) a szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatot.

8.8. A vizsgálat eredménye

A vizsgálat eredményeként meg kell állapítani, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés:

- a) megalapozott;
- b) részben megalapozott; vagy
- c) megalapozatlan.

Ha a vizsgálat során olyan körülmény kerül feltárára, amelynek kezelése más eljárás keretében szükséges, gondoskodni kell a feladat- és hatáskörrel rendelkező személy, szervezeti egység, szerv vagy hatóság megfelelő tájékoztatásáról, illetve az ügy továbbításáról.

8.9. Azonnali intézkedést igénylő körülmény

Ha a vizsgálat során olyan körülmény merül fel, amely azonnali intézkedést igényel, a vizsgálatot végző személy haladéktalanul tájékoztatja a kancellárt, a főigazgatót vagy az intézkedés megtételére feladat- és hatáskörrel rendelkező személyt.

Az azonnali intézkedés megtétele nem akadályozza a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata folytatását.

8.10. Kapcsolódás a szervezeti integritást sértő események kezeléséhez

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata során olyan körülmény kerül feltárára, amely egyben szervezeti integritást sértő eseménynek vagy jelentős integritási, illetve korrupciós kockázatnak minősülhet, erről az integritási felelőst tájékoztatni kell.

Az integritási felelős a szervezeti integritást sértő események kezeléséről szóló külön szabályzat alapján megvizsgálja, hogy szükséges-e integritási eljárás megindítása vagy más integritási intézkedés megtétele.

A panasz vagy közérdekű bejelentés Panasztv. szerinti elintézését az integritási eljárás megindítása önmagában nem helyettesíti.

9. A vizsgálat mellőzése és az ismételt beadványok kezelése

9.1. Ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A vizsgálat mellőzéséről és annak indokáról a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – amennyiben személye és elérhetősége ismert – tájékoztatni kell.

Nem tekinthető azonos tartalmú ismételt beadványnak az a panasz vagy közérdekű bejelentés, amely a korábbi ügy elintézését követően bekövetkezett új tény, körülményt vagy eseményt tartalmaz, illetve olyan új adatot vagy bizonyítékot jelöl meg, amely a korábbi ügy érdemi megítélését befolyásolhatja.

9.2. A panasz előterjesztésének időpontja

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

A jelen pontban meghatározott határidők a panaszra vonatkoznak; közérdekű bejelentés esetében azok nem alkalmazhatók.

9.3. Azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A vizsgálat mellőzésétől el kell tekinteni, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Az azonosíthatatlan személytől származó beadvány esetében is el kell végezni annak tartalmi értékelését annak megállapítása érdekében, hogy fennáll-e olyan körülmény, amely a beadvány kivizsgálását indokolja.

9.4. Folyamatban lévő ügygel azonos vagy összefüggő beadvány

Ha a folyamatban lévő panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata alatt más személytől azonos vagy lényegében azonos tárgyú beadvány érkezik, az – az ügy körülményeitől függően – a folyamatban lévő ügy keretében is vizsgálható.

Az új beadványban szereplő, korábban nem ismert tényeket, adatokat és körülményeket a vizsgálat során értékelni kell.

A beadványok együttes vizsgálata nem eredményezheti az egyes panaszosokat vagy közérdekű bejelentőket megillető jogok sérelmét, továbbá a személyes adatok és más védett adatok kezelésére vonatkozó követelmények megsértését.

9.5. A vizsgálat mellőzésének dokumentálása

A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzését és annak indokát dokumentálni kell.

A vizsgálat mellőzéséről szóló döntés meghozatalára az ügyben feladat- és hatáskörrel rendelkező személy jogosult.

A döntésnek egyértelműen tartalmaznia kell a vizsgálat mellőzésének jogalapját és az annak alapjául szolgáló körülményt.

10. A vizsgálat lezárása és a szükséges intézkedések

10.1. A vizsgálat lezárása

A vizsgálat befejezését követően a vizsgálatot végző személy összegzi a feltárt tényeket és körülményeket, értékeli a rendelkezésre álló adatokat, dokumentumokat és nyilatkozatokat, és megállapítja, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés megalapozott, részben megalapozott vagy megalapozatlan.

A vizsgálat eredményét és az annak alapján szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatot dokumentálni kell.

A vizsgálat eredményének és az annak alapján szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslat dokumentálására szolgáló összefoglaló mintáját a Szabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.

10.2. Megalapozott panasz vagy közérdekű bejelentés

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés megalapozottnak 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.

10.3. A döntés meghozatala

A vizsgálat eredménye alapján az ügyben feladat- és hatáskörrel rendelkező személy dönt a szükséges intézkedésekről vagy az ügy további intézkedés nélküli lezárásáról.

Ha az ügyben szükséges intézkedés megtétele nem tartozik a döntésre jogosult személy feladat- vagy hatáskörébe, gondoskodni kell az ügynek a feladat- és hatáskörrel rendelkező személyhez vagy szervhez történő továbbításáról, illetve a szükséges eljárás kezdeményezéséről.

10.4. A meghatározott intézkedések végrehajtása

A döntésben meghatározott intézkedésekhez – amennyiben azok jellege ezt indokolja – felelőst és végrehajtási határidőt kell rendelni.

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy köteles az intézkedést a meghatározott határidőben végrehajtani, és annak teljesítéséről az **intézkedés elrendelésére jogosult személyt**, illetve a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személyt tájékoztatni.

10.5. Más eljárás kezdeményezése

Ha a vizsgálat során olyan tény vagy körülmény kerül feltárára, amely alapján munkajogi, kártérítési, szabálysértési, büntető-, hatósági vagy más eljárás megindítása lehet indokolt, az arra feladat- és hatáskörrel rendelkező személy vagy szerv intézkedik a szükséges eljárás kezdeményezéséről.

A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata nem helyettesíti a külön jogszabály alapján lefolytatandó eljárást.

10.6. Kapcsolódó integritási intézkedések

Ha a vizsgálat eredménye alapján szervezeti integritást sértő esemény, illetve integritási vagy korrupciós kockázat állapítható meg, az ügy kezeléséből levonható szervezeti tapasztalatokat az integritási felelős részére – a szükséges adatvédelmi követelmények megtartásával – továbbítani kell.

Az integritási felelős a Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata alapján gondoskodik a szükséges integritási, kockázatkezelési vagy megelőző intézkedések kezdeményezéséről.

11. A panasz és a közérdekű bejelentés elintézéséről szóló tájékoztatás

11.1. Tájékoztatás az ügy elintézéséről

A panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt – amennyiben személye és elérhetősége ismert – írásban tájékoztatni kell.

A tájékoztatásnak ki kell térnie:

- a) a vizsgálat eredményére;
- b) a megtett intézkedésre vagy intézkedésekre; illetve
- c) az intézkedés mellőzésére és annak indokára.

A tájékoztatást úgy kell megadni, hogy az ne sértse más személy személyes adatainak védelmét, a minősített adat, üzleti titok vagy más, jogszabály által védett adat védelmét.

A panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről szóló tájékoztatás mintáját a Szabályzat 3. számú melléklete tartalmazza.

11.2. A szóbeli tájékoztatás

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az ügy elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette.

11.3. A vizsgálat elhúzódsáról történő tájékoztatás

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – amennyiben személye és elérhetősége ismert – tájékoztatni kell:

- a) a vizsgálat meghosszabbításának indokáról; és
- b) az elintézés várható időpontjáról.

Az elintézés határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

12. A panaszos és a közérdekű bejelentő védelme

12.1. A bejelentő adatainak védelme

A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése során a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatait a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a Panasztv. rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatait, valamint a beadványban foglalt, az érintett személyekre vonatkozó egyéb adatokat bizalmasan kell kezelni.

A személyes adatokhoz és az ügyben kezelt egyéb védett adatokhoz kizárólag az ügy intézésében feladat- és hatáskörük alapján közreműködő személyek férhetnek hozzá, a feladataik ellátásához szükséges mértékben.

A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai – a jogszabályban meghatározott esetek kivételével – kizárólag az adatkezelésre jogosult személy vagy szerv részére, illetve a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén továbbíthatók.

12.2. A közérdekű bejelentő védelme

A közérdekű bejelentőt – a Panasztv.-ben meghatározott feltételek fennállása esetén – a közérdekű bejelentés megtétele miatt hátrány nem érheti.

A közérdekű bejelentő személyes adatai a jogszabályban meghatározott eseteken kívül hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

A közérdekű bejelentővel szemben a bejelentés megtétele miatt alkalmazott hátrányos intézkedés jogszerűségét a vonatkozó jogszabályok szerint kell megítélni.

12.3. Rosszhiszemű bejelentés

A panasz vagy közérdekű bejelentés megalapozatlansága önmagában nem jelenti azt, hogy a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el.

Ha a bejelentés alapján megállapítható, hogy a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, az ezzel kapcsolatos további intézkedések során a Panasztv. és az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint kell eljárni.

A rosszhiszeműség megállapítására nem kerülhet sor kizárólag abból az okból, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés a vizsgálat eredményeként megalapozatlannak bizonyult.

13. Adatkezelés, iratkezelés és nyilvántartás

13.1. Adatkezelés

A panaszok és közérdekű bejelentések intézése során személyes adat kizárólag az ügy kivizsgálásához, elintézéséhez, a szükséges intézkedések megtételéhez és az ezekhez kapcsolódó jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges mértékben kezelhető.

Az adatkezelés során biztosítani kell a célhoz kötöttséget, az adattakarékosságot, a pontosságot, a bizalmasságot és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését.

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelése során az érintettek személyes adataihoz kizárólag az ügyben feladat- és hatáskörük alapján közreműködő személyek férhetnek hozzá, a feladatuk ellátásához szükséges mértékben.

13.2. Iratkezelés

A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos iratok érkeztetését, iktatását, kezelését, tárolását, megőrzését és selejtezését a Centrum mindenkor hatályos iratkezelési szabályzata és irattári terve szerint kell végezni.

Az iratkezelés során biztosítani kell, hogy az ügy irataihoz kizárólag az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

A panaszok és közérdekű bejelentések iratait úgy kell kezelni, hogy az illetéktelen személyek, azok tartalmát ne ismerhessék meg.

13.3. Nyilvántartás

A Centrum a panaszokról és közérdekű bejelentésekről elkülönített nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásnak biztosítania kell az ügyek nyomon követhetőségét és a panaszok, illetve közérdekű bejelentések elintézésére vonatkozó adatok dokumentálását.

A nyilvántartás különösen az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az ügy sorszámát;
- b) a beadvány beérkezésének időpontját;
- c) a beadvány benyújtásának módját;
- d) az iktatószámot vagy más ügyazonosítót;
- e) a beadvány minősítését;
- f) a beadvány tárgyát;
- g) az ügyben eljáró személy vagy szervezeti egység megjelölését;
- h) a vizsgálat megindításának vagy mellőzésének tényét;
- i) a vizsgálat eredményét;
- j) a megtett intézkedéseket;
- k) az ügy lezárásának időpontját;
- l) a panaszos vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásának időpontját és módját;
- m) szükség szerint az ügy szempontjából releváns egyéb megjegyzést.

A nyilvántartásban csak az ügy kezeléséhez és nyomon követéséhez szükséges adatokat lehet rögzíteni.

A panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartásának mintáját a Szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

14. Kapcsolódás a Centrum egyéb szabályzataihoz

14.1. A jelen Szabályzat a **2023. évi XXV. törvény szerinti panaszok és közérdekű bejelentések** Centrumon belüli kezelésének rendjét szabályozza.

14.2. A beadvány tartalmától és jellegétől függően a Centrum egyéb szabályzataiban meghatározott eljárási rendet is alkalmazni kell, különösen:

- a) a szervezeti integritást sértő események esetében a **Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzatát**;
- b) a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében tett bejelentések esetében a **Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésének szabályzatát**;
- c) közérdekű vagy közérdekből nyilvános adat megismerésére irányuló igény esetében a **Közérdekű adatok megismerésére irányuló igények intézésének és a kötelezően közzéteendő adatok nyilvánosságra hozatalának rendjéről szóló szabályzatot**.

14.3. Ha valamely beadvány több, egymástól elkülöníthető ügytípust is tartalmaz, az egyes részekre a tárgyük szerint irányadó szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

A beadvány megfelelő minősítéséről és szükség szerinti továbbításáról a **panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy** gondoskodik.

A beadvány részeinek elkülönített kezelése során biztosítani kell, hogy az egyes eljárásokban kezelt adatok kizárólag az adott eljárás céljához és a feladatellátáshoz szükséges mértékben kerüljenek felhasználásra.

15. Záró rendelkezések

15.1. Jelen Szabályzat 2026. szeptember 1. napján lép hatályba, és visszavonásig hatályos.

15.2. Jelen Szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a Centrum panaszok és közérdekű bejelentések kezelésére vonatkozó, korábban hatályban lévő, jelen Szabályzattal azonos tárgyú rendelkezései hatályukat veszítik.

15.3. A Szabályzat jóváhagyására, módosítására és hatályon kívül helyezésére a **kancellár jogosult**.

15.4. A Szabályzat felülvizsgálatáról és szükség szerinti aktualizálásának kezdeményezéséről a Szabályzat alkalmazásáért felelős személy gondoskodik.

A Szabályzatot felül kell vizsgálni különösen jogszabályváltozás, a Centrum szervezetét vagy feladatellátását érintő lényeges változás, továbbá a Szabályzat alkalmazása során feltárt hiányosság esetén.

15.5. Jogszabályváltozás esetén a Szabályzat rendelkezéseit a megváltozott jogszabályi rendelkezésekkel összhangban kell alkalmazni, és a szükséges módosítást indokolatlan késedelem nélkül elő kell készíteni.

15.6. A Szabályzat rendelkezéseit a **Centrum integritási felelőisével, a Centrum, a szakképző intézmények és a Kisvárdai Vizsgaközpont azon vezetőivel és foglalkoztatottjaival, akik a Szabályzat végrehajtásában közreműködnek**, a feladataik ellátásához szükséges mértékben meg kell ismertetni. A megismerést dokumentálni kell.

15.7. A Szabályzat mellékletei annak elválaszthatatlan részét képezik.

A szabályzat mellékletei

- 1. számú melléklet:** Jegyzőkönyv szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés rögzítéséhez
- 2. számú melléklet:** Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása
- 3. számú melléklet:** Értesítés panasz / közérdekű bejelentés elintézéséről
- 4. számú melléklet:** Vizsgálati összefoglaló és intézkedési javaslat

Kelt, Kisvárdai, 2026. augusztus 26.

Jóváhagyta:

Matus Attila Imre



Matus Attila Imre kancellár

1. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV

szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés rögzítéséhez

Ügyiratszám:

Tárgy:

A jegyzőkönyvet felvevő személy neve:

Szervezeti egysége / munkaköre:

1. A beadvány megtételének adatai

A beadvány megtételének helye:

.....

A beadvány megtételének időpontja:

..... év hó nap óra perc

A beadvány módja:

☐ személyesen

☐ telefonon

2. A panaszos / közérdekű bejelentő adatai

Neve:

.....

Lakcíme / értesítési címe:

.....

Telefonszáma:

.....

E-mail-címe:

.....

A személyes adatokat a Centrum kizárólag a panasz vagy közérdekű bejelentés kezeléséhez és kivizsgálásához szükséges, illetve jogszabályban meghatározott körben és ideig kezeli.

3. A panasz vagy közérdekű bejelentés tárgya és részletes tartalma

A beadvány tárgya:

.....

.....

A panasz vagy közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Az érintett személy, szervezeti egység vagy intézmény

Érintett személy neve – amennyiben ismert:

.....

Érintett szervezeti egység / szakképző intézmény:

.....

A sérelmezett vagy bejelentett esemény, tevékenység vagy mulasztás helye:

.....

Időpontja / időszaka – amennyiben ismert:

.....

5. A beadványt alátámasztó adatok, dokumentumok és egyéb információk

A panaszos / közérdekű bejelentő által rendelkezésre bocsátott vagy megjelölt dokumentumok, adatok, illetve egyéb információk:

1.
2.
3.
4.

Átadott mellékletek száma: db

6. A panaszos / közérdekű bejelentő további nyilatkozata

A panaszos / közérdekű bejelentő által közölni kívánt további tények, körülmények, észrevételek:

.....
.....
.....

Panasz esetén a panaszos által kért intézkedés – amennyiben megjelölhető:

.....
.....

7. Kapcsolattartás

A panaszos / közérdekű bejelentő által elsődlegesen kért kapcsolattartási mód:

- ☐ postai úton
- ☐ elektronikus levélben
- ☐ telefonon
- ☐ egyéb:

Kapcsolattartási adat:

.....

8. Tájékoztatás

A panaszos / közérdekű bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy:

- a) a Centrum a beadványt annak tartalma alapján minősíti és a rá irányadó jogszabályok, valamint belső szabályzatok szerint kezeli;
- b) a beadványban szereplő személyes adatokat kizárólag a beadvány kivizsgálásához, elintézéséhez és a szükséges intézkedések megtételéhez szükséges, illetve jogszabályban meghatározott körben kezeli;
- c) a személyes adatokhoz kizárólag az ügy intézésében feladat- és hatáskörük alapján közreműködő személyek férhetnek hozzá;
- d) a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről a jogszabályban meghatározottak szerint tájékoztatást kap;
- e) amennyiben a beadvány tartalma alapján annak elintézésére nem a Centrum jogosult, a beadvány az eljárásra jogosult szervhez továbbítható;
- f) amennyiben a beadvány más külön szabályozott eljárás hatálya alá tartozik, annak kezelése az arra irányadó jogszabály és belső szabályzat alapján történik.

9. A jegyzőkönyv megismerése

A panaszos / közérdekű bejelentő kijelenti, hogy a jegyzőkönyv tartalmát megismerte, annak ellenőrzésére és szükség szerinti pontosítására lehetőséget kapott.

☐ A jegyzőkönyvben foglaltakkal egyetért.

☐ A jegyzőkönyvvel kapcsolatban az alábbi észrevételt / helyesbítést teszi:

.....
.....

Kelt:, év hó nap

.....
panaszos / közérdekű bejelentő

.....
jegyzőkönyvet felvevő személy

10. A beadvány előzetes minősítése

Ezt a részt a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy tölti ki

A beadvány előzetes minősítése:

- ☐ panasz
- ☐ közérdekű bejelentés
- ☐ szervezeti integritást sértő eseményre vonatkozó bejelentés
- ☐ belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében kezelendő bejelentés
- ☐ közérdekű vagy közérdekből nyilvános adat megismerésére irányuló igény
- ☐ más külön eljárás hatálya alá tartozó beadvány
- ☐ nem tartozik a Centrum feladat- vagy hatáskörébe
- ☐ egyéb:

Szükséges-e a beadvány továbbítása / áttétele?

- ☐ igen
- ☐ nem

Ha igen, címzettje:

.....

Szükséges-e a beadvány kiegészítése vagy pontosítása?

- ☐ igen
- ☐ nem

Szükséges-e azonnali vagy sürgős intézkedés?

- ☐ igen
- ☐ nem

Javasolt további intézkedés:

.....
.....

Kelt:, év hó nap

.....

a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy

2. számú melléklet

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

Tárgyév:

Sorszám	Nyilvántartandó adat
1.	Ügy sorszáma
2.	A beadvány beérkezésének időpontja
3.	A beadvány benyújtásának módja
4.	Érkeztetőszám / iktatószám / egyéb ügyazonosító
5.	A beadvány minősítése: panasz / közérdekű bejelentés
6.	Panaszos / közérdekű bejelentő azonosító adata – amennyiben az ügy intézéséhez szükséges
7.	Kapcsolattartási adat – amennyiben az ügy intézéséhez szükséges
8.	A beadvány tárgya
9.	Érintett szervezeti egység / szakképző intézmény
10.	Ügyintéző / a panaszok és közérdekű bejelentések kezelését végző személy
11.	Hatáskör vizsgálatának eredménye
12.	Áttétel / továbbítás ténye, címzettje és időpontja
13.	Vizsgálat megindításának időpontja
14.	Vizsgálat mellőzésének ténye és indoka
15.	Kiegészítés / pontosítás kérése és annak időpontja
16.	Vizsgálati / elintézési határidő
17.	A határidő meghosszabbításának ténye és indoka
18.	A panaszos / közérdekű bejelentő tájékoztatása a határidő meghosszabbításáról, annak időpontja és módja
19.	Vizsgálat eredménye: megalapozott / részben megalapozott / megalapozatlan
20.	A vizsgálat eredménye alapján meghozott / elrendelt intézkedés vagy az intézkedés mellőzése
21.	Intézkedés végrehajtásáért felelős személy / szervezeti egység
22.	Intézkedés végrehajtási határideje
23.	Intézkedés teljesítésének időpontja
24.	Panaszos / közérdekű bejelentő tájékoztatásának időpontja és módja
25.	Ügy lezárásának időpontja
26.	Megjegyzés

A nyilvántartás vezetésére vonatkozó rendelkezések

A nyilvántartást a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésére vonatkozó szabályzatban meghatározott személy vezeti.

A nyilvántartásban kizárólag az ügy kezeléséhez, nyomon követéséhez, a határidők betartásának ellenőrzéséhez és a jogszabályban meghatározott kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatokat lehet rögzíteni.

A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatait csak akkor kell a nyilvántartásban feltüntetni, ha azok kezelése az ügy intézéséhez szükséges és jogszerű.

A nyilvántartáshoz kizárólag az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

3. számú melléklet

ÉRTESÍTÉS

panasz / közérdekű bejelentés elintézéséről

Ügyiratszám:

Tárgy: Tájékoztatás panasz / közérdekű bejelentés elintézéséről

Tisztelt!

Tájékoztatom, hogy a Kisvárdai Szakképzési Centrumhoz év hó
napján benyújtott,
tárgyú

- ☐ panaszát
☐ közérdekű bejelentését
a Centrum megvizsgálta.

A vizsgálat során megállapításra került, hogy a beadvány:

- ☐ megalapozott;
☐ részben megalapozott;
☐ megalapozatlan;
☐ vizsgálata jogszabályban meghatározott okból mellőzésre került;
☐ más, hatáskörrel rendelkező személyhez vagy szervhez továbbításra került.

A vizsgálat lényeges megállapításai:

.....
.....

A vizsgálat eredményeként megtett vagy elrendelt intézkedések:

.....
.....

A vizsgálat mellőzésének indoka – amennyiben alkalmazandó:

.....
.....

Tájékoztatom, hogy a vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről szóló tájékoztatás kizárólag olyan adatokat tartalmazhat, amelyek közzlése nem sérti más személy személyes adatainak védelmét, illetve a jogszabály által védett adat vagy titok védelmét.

Kelt: Kisvárdai, év hó nap

.....
az ügyben döntésre jogosult személy

4. számú melléklet

VIZSGÁLATI ÖSSZEFOGLALÓ ÉS INTÉZKEDÉSI JAVASLAT

1. Az ügy adatai

Ügyiratszám:

Az ügy tárgya:

A beadvány beérkezésének időpontja:

A vizsgálat megindításának időpontja:

A vizsgálatot végző személy:

2. A beadvány rövid összefoglalása

.....

.....

3. Előzetes minősítés

☐ panasz

☐ közérdekű bejelentés

4. A vizsgálat tárgya és terjedelme

.....

.....

5. Az elvégzett vizsgálati cselekmények

.....

.....

6. Beszerzett iratok, adatok és dokumentumok

.....

.....

7. Meghallgatások

A meghallgatás időpontja, helye, a meghallgatott személy megjelölése és a meghallgatás lényegének összefoglalása:

.....

.....

8. A feltárt tényállás

.....

.....

9. Megállapítások

.....
.....

10. A vizsgálat eredménye

- ☐ megalapozott
☐ részben megalapozott
☐ megalapozatlan

A vizsgálat eredményének indokolása:

.....
.....

11. Szükséges intézkedések

.....
.....

12. Az intézkedésre jogosult személy vagy szerv

.....

13. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy vagy szervezeti egység

.....

14. Az intézkedés végrehajtásának határideje

.....

15. Döntés

A vizsgálat eredménye alapján meghozott döntés:

.....
.....

16. Az ügy lezárása

Az ügy lezárásának időpontja:

Az intézkedés végrehajtásának igazolása / a lezárás alapja:

.....
.....

Kelt:

.....

az ügyben döntésre jogosult személy