

Panaszkezelési eljárás összefoglalása

Panaszokkal kapcsolatos szabályzat, adatvédelmi tájékoztató és az írásbeli panaszbejelentéshez szükséges Panaszbejelentő űrlap (2. sz. melléklet) Közalapítvány honlapján a tka.hu/panaszkezeles elérhetőségen található meg:

Az azonosíthatatlan, névtelen bejelentések kivizsgálását a Közalapítvány mellőzi, kivéve, ha alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Panasznak minősül különösen a Közalapítvány irodájának vagy a Közalapítvány irodája munkavállalójának magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló egyedi kérelem, amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási, hatósági – eljárás hatálya alá.

Nem minősül panasznak:

- **az a szóbeli kérelem, reklamáció, amely információ átadásával közvetlenül rendezhető, vagy amelynek rendezésére a TKA munkatársa által tett szóbeli javaslatot a panaszos elfogadja.**
- ha a panaszos szóban vagy írásban a Közalapítványtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, méltányossági kérelmet terjeszt elő,ényt közöl vagy, ha kizárólag javaslatot fogalmaz meg,
- kedvezményezett által benyújtott vis maior kérelem elbírálásával kapcsolatos kifogás.
- az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 102/D. §-a szerinti kifogás,
- a Közalapítvány által kezelt személyes adatok kezelésével vagy személyes adatok védelmével kapcsolatos jogosultságok gyakorlása.
- Kifejezetten a kuratórium elnöke vagy a kuratórium döntése ügyében benyújtott kifogás. Utóbbiakat a Közalapítvány irodája megfelelő szervezeti egységeinek véleményével együtt a főigazgató a kuratórium, illetve annak elnöke részére továbbítja.
- Az egyenlő bánásmód követelményének esetleges megsértése, amely esetben esetén a panaszos az Alapvető Jogok Biztosának hivatalában működő Egyenlő Bánásmód Főigazgatósághoz (1051 Budapest, Nádor utca 22.; <https://www.ajbh.hu/ebff>) fordulhat hatósági eljárás iránti kérelemmel. Ezen felül a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint polgári pert is indíthat a jogsértővel szemben.

Írásbeli panasz benyújtható személyesen (előzetes időpont egyeztetéssel), postai úton vagy e-mailben a panaszbejelentes@tpf.hu címre, a Közalapítvány honlapján (tka.hu/panaszkezeles) elérhető írásbeli panaszbejelentésre szolgáló nyomtatvánnyal.

Szóbeli panasz: A panasz lényegi tartalmát a válasszal együtt a szóbeli panaszt felvevő munkatártnak rögzítenie kell panaszfelvételi jegyzőkönyvben, aminek a másodpéldányát köteles a Közalapítvány átadni a panaszosnak.

Ügyintézés és határidő:

Ha más szerv jogosult az elintézésre, a panaszt 8 napon belül át kell tenni, erről a panaszost írásban értesíteni kell. A panaszosnak szánt, indokolással ellátott válaszlevelet a panasz beérkezését követő 15 munkanapon belül meg kell küldeni, ha az elbírálás előreláthatólag 15 munkanapnál tovább tart, erről 15 munkanapon belül tájékoztatni kell a panaszost. A határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 munkanappal meghosszabbítható.

A panasz elutasítható többek között:

- korábbival azonos tartalmú ismételt panasz esetén;
- rosszhiszeműség vagy valótlan adat közlése esetén;
- ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről való tudomásszerzéstől számított hat hónap után, de legkésőbb a tevékenység/mulasztás bekövetkezésétől számított 1 éven túl terjesztette elő.

Tájékoztatás módja:

A panasz elutasításáról vagy megtett intézkedésről írásban tájékoztatni kell a panaszost, aki jogvita esetén bírósághoz fordulhat.

A megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről a panaszost írásban értesíteni kell, kivéve, ha a szóbeli tájékoztatást elfogadta.

Adatkezelés:

A személyes adatok kezelése a GDPR és az Info tv. előírásainak megfelelően történik, kizárólag a panaszkezelés céljából, a Panaszkezelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató előírásai szerint.