

**Nemzeti Tehetség Központ Közhasznú Nonprofit  
Korlátolt Felelősségű Társaság**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

.....  
**Sándor-Kovács Dóra**  
Ügyvezető

.....  
**Szabályozásgazda**  
dr. Homokay Adrienn  
Megfelelési tanácsadó

.....  
**Ellenőrizte**  
dr. Csizér Márton  
Jogi csoportvezető

Hatálybalépés napja: 2023. december 15.

Honlapon való közzététel: 2023. december

## TARTALOMJEGYZÉK

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	3
I.1.	Bevezetés .....	3
I.2.	A szabályzat célja .....	3
I.4.	Alapelvek.....	3
I.5.	Fogalmi meghatározások.....	3
II.	PANASZKEZELÉS MENETE.....	4
II.1.	Panasz bejelentése, rögzítése .....	4
II.2.	Bejelentés telefonos panasz esetén.....	4
II.3.	Bejelentés írásbeli panasz esetén.....	5
II. 4.	Panasz kivizsgálása és megválaszolása .....	5
II.4.1.	Telefonos panasz kivizsgálása .....	5
II.4.2.	Írásbeli panasz kivizsgálása .....	6
II.4.3.	Panaszkezelés folyamatának szabályai .....	6
II.4.4.	Tájékoztatás a jogorvoslat lehetőségéről .....	7
II.4.5.	Panasznyilvántartás és adatvédelem.....	7
III.	MELLÉKLET .....	9

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### I.1. Bevezetés

A Nemzeti Tehetség Központ Közhasznú Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) a vele kapcsolatban álló külső személyek (a továbbiakban: Panaszos) esetleges panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló jelen szabályzatát.

Jelen szabályzat a Társaság korábbi *Külső Panaszokat Kezelő Eljárások Rendje* című szabályzatának felülvizsgált, módosított és javított változata. A felülvizsgálat legfőbb célja, hogy e szabályzat és így a Társaság gyakorlata megfeleljen a *panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023.évi XXV. törvényben (új Panasztörvény) rögzített elvárásoknak.

### I.2. A szabályzat célja

A *Panaszkezelési szabályzat* (a továbbiakban: Szabályzat) általános célja, hogy a Társasággal kapcsolatban álló személyek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a Társaság vállalati kultúrájának, így biztosítva a Panaszosok elégedettségének magas szintjét, szükség esetén a vitarendezés folyamatos tökéletesítését.

### I.3. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, akár munkaviszonyban, akár munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban végzi feladatait. A Társaság nem alakít ki külön szervezeti egységet a külső panaszok kezelésére, ezért is kiemelt jelentőségű, hogy valamennyi munkavállaló szükség esetén a jelen szabályzatban rögzítetteknek megfelelően járjon el.

E szabályzat tárgyi hatálya a panaszok mellett kiterjed a közérdekű bejelentésekre is. Ahol e szabályzat szövege panaszra utal, az a közérdekű bejelentésekre is vonatkozik. Az új Panasztörvény hatálya alá tartozó visszaélés-bejelentés főszabályként a Társaság hatályos *Integritást sértő események kezelésének eljárásrendje* című szabályzatának hatálya alá tartozik.

### I.4. Alapelvek

A Társaság működési gyakorlatának alapkövetelménye a Panaszosok felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk működésünk és ügykezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok hatékony elintézése érdekében a Társaság a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Ügyfeleink személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság saját adatvédelmi szabályzata és a hatályos adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A panaszkezelés során a Társaság az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos magatartást tekint alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől is. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

### I.5. Fogalmi meghatározások

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

tekintendő a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Társaság tevékenységének bármely elemét, kiemelten, de nem kizárólagosan 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, valamint a Társaság által szervezett események körülményeit és lebonyolítását, valamint a Társaság nyilvános megjelenéseinek módját és tartalmát. Nem minősül panasznak a kérelem benyújtása vagy az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése, ha a bejelentés a bejelentő személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultság gyakorlására irányul, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

**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.

**Panaszos/Ügyfél:** lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes személy vagy gazdálkodó szervezet, illetve más szervezet.

Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

**Tulajdonosi jogok gyakorlója:** Társaságunk esetében az Kulturális és Innovációs Minisztérium (KIM).

## I.6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén (1134 Budapest, Váci út 49.) illetve honlapján: <https://ntk.hu/> teszi közzé.

## II. PANASZKEZELÉS MENETE

### II.1. Panasz bejelentése, rögzítése

A Panaszos által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Telefonos panasz:
  - telefonon az alábbi elérhetőségen: +36 70 643 9365
- b) Írásbeli panasz:
  - személyesen vagy más által átadott irat útján;
  - postai úton;
  - elektronikus levélben az alábbi elérhetőségen: info@ntk.hu

### II.2. Bejelentés telefonos panasz esetén

09:00-16:00 óra között telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást, és ügyintézkést. Sikertelen hívás esetén, amennyiben a hívó fél készüléke engedélyezi a telefonszám megjelenítését, a Társaság a hívó felet visszahívja.

### **II.3. Bejelentés írásbeli panasz esetén**

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri panaszosait, hogy lehetőség szerint használják a Társaság által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt (1. számú melléklet), amely elérhető a Társaság székhelyén, illetve a Társaság honlapjáról is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

Panaszos írásbeli panaszát a szervezet székhelyének címére tudja elküldeni.

A Társaság székhelye: 1134 Budapest, Váci út 49.

### **II. 4. Panasz kivizsgálása és megválaszolása**

#### **II.4.1. Telefonos panasz kivizsgálása**

A telefonos 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 bejelentést fogadó munkavállalója a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi. A telefonos panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról. Egyebekben a társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítésére szükséges:

- a) a panaszos neve;
- b) az panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés azonosítója;
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A jegyzőkönyv felvételekor a panaszost a személyes adatok kezeléséről, a Társaság Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatáról és az ezzel kapcsolatos jogairól tájékoztatni kell. A Társaság abban az esetben is kivizsgálja a panaszt, ha a Panaszos nem adja meg, illetve nem járul hozzá a személyes adatai kezeléséhez, de ebben az esetben nincs lehetőség arra, hogy a vizsgálat eredményéről a Panaszos tájékoztatást kapjon.

Amennyiben a panasz a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul, akkor a kérelemről készült jegyzőkönyvet és az ügy valamennyi dokumentumát egy munkanapon belül a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére kell továbbítani. Az adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos panaszok kivizsgálására a Társaság adatvédelmi tisztviselője kizárólagos hatáskörrel rendelkezik.

## **II.4.2. Írásbeli panasz kivizsgálása**

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, írásban megküldi a Panaszos részére.

A panaszt a közlését követően:

1. Ösztöndíjjal, támogatással, elszámolással, utalással összefüggő esetekben a Társaság 10 napon belül vizsgálja ki és válaszolja meg. Amennyiben a panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 10 napon belül nem válaszolható meg, a Társaság ennek tényét, valamint az érdemi válasz késedelmének okait, és a végső válasz határidejét közli a Panaszossal. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 30. nap.
2. A pénzügyekhez nem kapcsolódó eseteket a Társaság 30 napon belül vizsgálja ki és válaszolja meg.

Az eset egyedi körülményei alapján az Ügyvezető a panasz kivizsgálására és a Panaszos tájékoztatására a fenténél rövidebb határidőt is kitűzhet.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra van szüksége a Panaszos részéről. A szükséges információk begyűjtése érdekében a Társaság a Panaszossal felveszi a kapcsolatot.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatának védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresést egy munkanapon belül véleményezésre továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A panaszt benyújtó személy adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja az ügyfeleket, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt.

## **II.4.3. Panaszkezelés folyamatának szabályai**

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, 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 a Társaság mellőzi. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzi, kivéve ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül a Társaság továbbítja az eljárásra jogosult szervhez. A továbbításról a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a továbbítással 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.

Ha a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, a kérdést haladéktalanul továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének. Ebben az esetben, illetve, ha a panasz eleve a Panaszos személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelemből állt vagy azt is tartalmazott, akkor a Panaszosnak adandó választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján kell megadni.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére. Ha a Társaság kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására,

valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. A Társaság a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

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

Az eljárás során mind a szükséges információk összegyűjtése, mind a döntéshozatal a panasszal érintett szervezeti egység feladata. A pénzügyi kihatással nem járó, a Társaság küldetését, feladatainak ellátását nem veszélyeztető és azt nem is befolyásoló, pótlólagos erőforrásokat nem igénylő esetekben az érintett szervezeti egység vezetője, a Jogi és beszerzési Igazgatósággal történő egyeztetést követően, maga dönthet a panasz teljes – vagy részleges elfogadásáról, illetve elutasításáról. Amennyiben az önálló döntéshozatal feltételei nem állnak fenn, akkor a szervezeti egység vezetője, a Jogi és beszerzési igazgató jóváhagyását követően, az előzetes döntéshozatali javaslatát az ügyvezető elé terjeszti, aki az előzetes döntést jóváhagyja, részben megváltoztatja, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján más döntést hoz.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a válasz elkészítése és megküldése követi. A Társaság köteles a panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva elkészíteni. Amennyiben viszont az ügy minden körülményének tisztázása külső szakértő igénybevétele, vagy más költséges vizsgálati módszer alkalmazását tenné szükségessé, akkor a Társaság nem köteles a lehetséges össztársadalmi hasznokat meghaladó mértékű költségek felvállalására. Ebben az esetben a Társaság és a Panaszos megegyezés szerint, együttesen viselik a vizsgálat költségét. Ettől eltekintve a Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a költségek részbeni átvállalásától a Panaszos elzárkózik, akkor a Társaság maga dönthet a várható össztársadalmi hasznot meghaladó költséggel járó vizsgálat elvégzéséről.

A Társaság figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében vizsgálja a panaszok számát, fajtáját, átfutási idejét, az ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos véleményét. Az ezáltal szerzett tapasztalatokat felhasználja a vállalati folyamatok hatékonyságának javításához.

#### **II.4.4. Tájékoztatás a jogorvoslat lehetőségéről**

Ha a Társaság a panaszt részben vagy teljesen elutasítja, akkor a Panaszosnak adandó válasz kötelező tartalmi eleme a jogorvoslatról szóló tájékoztatás. Közölni kell a Panaszossal, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy mely hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. A Panaszost a jogorvoslat lehetősége akkor is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelenül telt el. Az ügyfélkapcsolatok hatékony ápolása és az esetlegesen elhúzódó jogi eljárások elkerülése érdekében, a tájékoztatóban fel kell hívni a panaszos figyelmét annak lehetőségére, hogy amennyiben a döntés meghozatalában az ügyvezető nem vett részt, akkor kérheti a döntés ügyvezető által történő felülvizsgálatát.

#### **II.4.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem**

A Társaság a beérkező panaszokról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását;
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;

- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága).

A Panaszos személyes adatait a Társaság Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatában rögzített módon kell kezelni.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott. Mindkét esetben személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A Társaság az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat, az eljárás dokumentumait az ügy lezárásától számított öt évig megőrzi. A megőrzési idő elteltével a társaság az adathordozókat (okiratokat) selejтеzi.

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

A panaszkezeléshez kapcsolódó adminisztratív feladatokat az ügyvezetői titkárság végzi.



