

**FELSŐBBFOKÚ TANULMÁNYOK INTÉZETE
FŐIGAZGATÓJÁNAK**

**2/2025. (VI.25.) SZÁMÚ FŐIGAZGATÓI
UTASÍTÁSA**

**A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK
ELINTÉZÉSÉNEK RENDJÉRŐL**

Hatályos: 2025. július 1. napjától

A Felsőbbfokú Tanulmányok Intézetének Szervezeti és Működési Szabályzata 4. § c) - d) pontjaiban, valamint 4. § (2) bekezdésében foglalt irányítási jogkörömben eljárva – a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján – az alábbi utasításban határozom meg a Felsőbbfokú Tanulmányok Intézete panaszokra és közérdekű bejelentésekre vonatkozó eljárásrendjét és kezelésének szabályait:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjéről szóló szabályzat célja és hatálya

1.1 A Felsőbbfokú Tanulmányok Intézete (a továbbiakban: Intézet vagy FTI) elkötelezett az állami szervek működésébe vetett közbizalom növelése iránt, elismerve a panasz és a közérdekű bejelentés jelentőségét az állam működésének átláthatóbbá tételében. Jelen utasítás célja, hogy meghatározza az Intézet panaszkezelésekkel és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos egységes eljárási folyamatát, biztosítva a panaszosok, valamint a közérdekű bejelentők védelmét, valamint, hogy hozzájáruljon a panaszok és közérdekű bejelentések átlátható, hatékony kezeléséhez és kivizsgálásához. Jelen utasítás az Intézet részére érkezett panaszokra és közérdekű bejelentésekre vonatkozó szabályokat határozza meg.

1.2 A szabályzat hatálya az Intézet valamennyi szervezeti egységére, valamint foglalkoztatottjára kiterjed.

2. Értelmező rendelkezések

A szabályzat alkalmazásában

- a) *panasz*: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és javaslatot is tartalmazhat,
- b) *közérdekű bejelentés*: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja, és javaslatot is tartalmazhat,
- c) *bejelentésben érintett*: azon személy vagy személyek, akinek vagy akiknek magatartását a bejelentő a bejelentésben kifogásolja.

3. Panasz és közérdekű bejelentés benyújtása

3. 1 Panasz és közérdekű bejelentés írásban és szóban egyaránt benyújtható.

3.2 Az írásban érkező panaszt és közérdekű bejelentést az Intézet a **9730 Kőszeg, Chernel utca 14. postacímen** vagy a **contact@iask.hu elektronikus címen** fogadja.

3.3 A szóbeli panaszt vagy közérdekű bejelentést írásba kell foglalni, melyről jegyzőkönyv felvételére kerül sor, amely tartalmazza

- a) a panaszos nevét,
- b) a panaszos lakcímét (székhelyét), illetve amennyiben szükséges a levelezési címét,
- c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
- d) a panasz részletes leírását, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírását,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

3.4 A jegyzőkönyv másodpéldánya a panaszos részére átadásra kerül. A jegyzőkönyv mellékletét képezi a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Intézetnek nem áll a rendelkezésére, de szükséges a panasz kivizsgálásához.

3.5 Szóbeli panasz és közérdekű bejelentés megtételére személyesen, előzetesen egyeztetett időpontban van lehetőség, melyet a **contact@iask.hu elektronikus címen** lehet kezdeményezni.

3.6 A panaszos és a közérdekű bejelentő figyelmét – a szóban tett vagy személyesen benyújtott írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés esetén – fel kell hívni a rosszhiszemű panasz és bejelentés következményeire, a panasz és a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik. A panaszost és a bejelentőt arról is tájékoztatni kell, hogy a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

II. FEJEZET

A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS MEGVÁLASZOLÁSÁNAK RENDJÉRŐL

4. Panasz és közérdekű bejelentés kezelése, kivizsgálása

4. 1 A közérdekű bejelentés és panasz kivizsgálása és megválaszolása az Intézet Főigazgatói Titkárságának (a továbbiakban: Titkárság) feladata.

4.2A közérdekű bejelentést vagy panaszt a Titkárság erre kijelölt munkatársa (a továbbiakban: ügyintéző) vizsgálja meg.

4.3 Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervnél tették meg, a szervezeti egység a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez teszi át, melyről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

4.4 A közérdekű bejelentést vagy panaszt az Intézet a beérkezéstől számított harminc napon belül vizsgálja ki.

4.5 Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt az Intézet a hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is megküldi.

4.6 Amennyiben az ügyintéző az 4.4 pontja szerinti vizsgálat során észleli, hogy a válaszlevél elkészítésében több szervezeti egység is érintett, haladéktalanul gondoskodik a közérdekű bejelentés vagy panasz érintett szervezeti egységhez történő továbbításáról.

4.7 A 4.6 pont szerinti esetben az ügyintéző gondoskodik a szervezeti egységek által közölt információkat tartalmazó egységes válaszlevél elkészítéséről és a bejelentő vagy a panaszos részére történő továbbításáról.

4.8 Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, az ügyintéző erről soron kívül tájékoztatja a bejelentőt az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével.

4.9 A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje a 4.8 pont szerinti esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

5. A vizsgálat mellőzése és a panasz elutasítása

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

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

5.3 A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az Intézet elutasítja.

5.4 Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát – kivéve, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál – az Intézet mellőzi.

5.5 Ha az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmából megállapítható, hogy az a szervezeti integritást sértő esemény bejelentésének minősül, az Intézet az Integritás Szabályzata alapján jár el.

6. Panasz és közérdekű bejelentés alapján tett intézkedések

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7. Engedélyezési és kiadmányozási szabályok

7.1 A közérdekű bejelentésre vagy panaszra válaszul készített bármely tartalmú tájékoztatást vagy áttételt a főigazgató kiadmányozza.

7.2 A bejelentő jelen szabályzatban meghatározottak szerinti értesítése kizárólag írásban történhet. Az írásbeli értesítés elektronikus levélben is történhet, amennyiben az igénylő ilyen elérhetőséget megadott.

8. Az eljárás lezárását követő intézkedések

Az ügy lezárását, áttételét, valamint a vizsgálatot követően a bejelentő személyes adatainak az ügyiratból felismerhetetlenné tételéről – anonimizálás útján – haladéktalanul intézkedni kell.

9. A panaszos és a közérdekű bejelentő adatainak kezelése

9.1 A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – kivéve, ha bűncselekményre vagy szabálysértésre utaló körülmény merül fel, vagy alaposan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt okoz – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján érintett szervezeti egység részére adhatóak át.

9.2 A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai az adatkezeléssel érintett egyértelmű írásbeli hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

9.3 A személyes adatok panaszkezelés céljából történő kezelése során az Intézet az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban és az Intézet mindenkor Adatvédelmi Szabályzatában lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

9.4 Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezése alapján e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

10. Rosszhiszemű bejelentésre vonatkozó eltérő rendelkezések

10.1 Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, ebben az esetben a személyes adatait az Intézet az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására és a vizsgálat alapján jogkövetkezmény meghozatalára jogosult szerv vagy személy részére, annak kérelmére átadja.

10.2 Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a panaszos vagy bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy egyéb intézkedés megtétele miatti intézkedést is –, a bejelentésre vonatkozó adatok a panasz vagy a bejelentés alapján indított eljárás(ok) jogerős lezárásáig kerülnek kezelésre.

11. A panaszos és a közérdekű bejelentő védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – a rosszhiszemű bejelentés esetére vonatkozó kivételekkel –, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

III. FEJEZET

A VÉDETT ELEKTRONIKUS RENDSZER KEZELÉSÉVEL, VALAMINT NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ SZABÁLYOKRÓL

12. Közérdekű bejelentések benyújtása a védett elektronikus rendszeren keresztül

12.1 A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni.

12.2 A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

12.3 A védett elektronikus rendszeren keresztül érkezett közérdekű bejelentés és panasz kezelése a Titkárság feladata.

12.3.1 A Titkárság megvizsgálja, hogy a válaszlevelet mely szervezeti egység bevonásával szükséges elkészíteni, ezt követően a bejelentés az érintett szervezeti egységhez kerül továbbításra a válaszlevél előkészítése érdekében.

12.3.2 A szervezeti egység a válaszlevél-tervezetet a közérdekű bejelentés vagy panasz továbbításával egyidejűleg meghatározott határidőn belül megküldi a Titkárság részére.

12.3.3. A Titkárság összefogja a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében előterjesztett közérdekű bejelentésekre az Intézet más szervezeti egységei részéről készített válaszokat, valamint – a főigazgató jóváhagyását követően – gondoskodik a válaszok elektronikus rendszerben történő rögzítéséről.

12.4. A panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma, valamint az abban érintett természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információk kizárólag a válaszlevél elkészítésében feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységekkel vagy munkatársakkal oszthatók meg.

12.5 A közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján az alapvető jogok biztosánál tett közérdekű bejelentése során kérheti, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyenek hozzáférhetőek, mely esetben az alapvető jogok biztosa a közérdekű bejelentést kivonatolja annak érdekében, hogy az a közérdekű bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot ne tartalmazzon. A kivonat továbbításra kerül az Intézet számára.

12.6 Amennyiben a közérdekű bejelentő kéri, hogy személyes adatai ne legyenek hozzáférhetőek,

a) a közérdekű bejelentő meghallgatására és szóbeli tájékoztatására nem kerülhet sor,

- b) a közérdekű bejelentés vizsgálatát nem lehet mellőzni azért, mert a közérdekű bejelentő az Intézet számára nem azonosítható,
- c) a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás kizárólag az elektronikus rendszer útján történhet, és
- d) az Intézet az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül kapcsolatba léphet a közérdekű bejelentővel, és kezdeményezheti a közérdekű bejelentő személyazonosságának felfedése nélküli kapcsolattartást a közérdekű bejelentővel.

12.7 A Titkárság az általános szabályok szerint köteles a közérdekű bejelentést intézni, azzal az eltéréssel, hogy az intézkedéseiről szóló tájékoztatást – ennek keretében a közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzéséről szóló tájékoztatást, valamint a hatáskör hiányáról szóló tájékoztatást is – az elektronikus rendszerben rögzíti.

13. A bejelentések nyilvántartása

13.1 A Titkárság a védett elektronikus rendszeren keresztül érkezett panaszokról, közérdekű bejelentésekről és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

13.2 A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panaszos, közérdekű bejelentő adatait,
- b) a panasz, közérdekű bejelentés leírását,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának időpontját, módját,
- d) a panasz, közérdekű bejelentés orvoslására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- e) az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) nevét, valamint az intézkedés teljesítésének és az eljárás lezárásának határidejét,
- f) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- g) az eljárásban meghozott döntést és a panasz, közérdekű bejelentés megválaszolásának időpontját és módját.

IV. FEJEZET

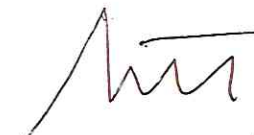
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

14. Az Intézet titkárságvezetője jelen szabályzat hatálybalépését követő tizenöt napon belül kijelöli a Titkárság azon munkatársát, akinek feladatát képezi a benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések jelen szabályzatban meghatározottak szerinti intézése.

15. A szervezeti egységek vezetői a szabályzatban szereplő határidők betartásával és a szükséges adatok megküldésével gondoskodnak arról, hogy a közérdekű bejelentések és panaszok intézése megfeleljen a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény, valamint jelen szabályzat rendelkezéseinek.

16. Ez az utasítás 2025. július 1. napján lép hatályba.

Kőszeg, 2025. június 25.


Dr. Miszlivetz Ferenc József
Főigazgató



Aláírással igazolom, hogy a panaszokra és közérdekű bejelentésekre vonatkozó eljárásrendről és kezelésének szabályairól szóló Felsőbbfokú Tanulmányok Intézete Főigazgatójának 2/2025. (VI.25.) számú Főigazgatói utasítását megismertem, betartását rám nézve kötelezőnek ismerem el:

[illegible]