

16/2023. (VII. 18.) számú ügyvezetői utasítás  
a KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft.

## KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

kiadásáról

Alulírott Horváth Csilla, a KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft. (a továbbiakban: Társaság) ügyvezetőjeként a Társaság mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzata alapján, valamint a *munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény* 17. §-ára tekintettel adom ki a következő utasítást.

A Társaság valamennyi munkavállalója köteles a Szabályzat rendelkezéseit megismerni és alkalmazni. A Társaság új munkavállalói a munkába állásukat követő 15 munkanapon belül kötelesek eleget tenni ezen kötelezettségüknek.

A Társaság azon munkavállalója, aki a Szabályzat hatályba lépésének napján igazoltan van távol, az igazolt távollét megszűnésétől számított 5 munkanapon belül köteles ezen kötelezettségeinek eleget tenni.

A Szabályzat 2023. július 18. napján lép hatályba.

A Szabályzat rendelkezéseit a folyamatban lévő feladatellátás során alkalmazni kell.

Jelen ügyvezetői utasítás 1. számú melléklete a Külső panaszok kezelésének Szabályzata.

A Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Társaság 2022. december 1. napján hatályba lépett Külső panaszok kezelésének Szabályzata.

Budapest, 2023. július 18.



.....  
Horváth Csilla

ügyvezető

**KKM Magyar Diplomáciai Akadémia**  
**Korlátolt Felelősségű Társaság**  
1107 Budapest, Ceglédi utca 2.  
Céggjegyzékszám: 01-09-203215  
Adószám: 14163241-2-42  
Banksz.: 10403181-50526554-48491008

## **KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Korlátolt Felelősségű Társaság**

### **A KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2023. év július 18. napjától

**jóváhagyta:**



---

**Horváth Csilla**

**ügyvezető**

**KKM Magyar Diplomáciai Akadémia  
Korlátolt Felelősségű Társaság**  
1107 Budapest, Ceglédi utca 2.  
Céggjegyzékszám: 01-09-203215  
Adószám: 14163241-2-42  
Banksz.: 10403181-50526554-48491008

## KKM MAGYAR DIPLOMÁCIAI AKADEMIA KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDEJE

### Bevezetés

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Korlátolt Felelősségű Társaság (adószám:14163241-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-203215, a továbbiakban: Társaság), figyelemmel *a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023. évi XXV. törvényben, *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 Külső panaszok kezelésének Szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat).

#### A Társaság elérhetőségei:

Teljes megnevezés: KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft.

Székhely: 1107 Budapest, Ceglédi utca 2.

Cégjegyzékszám: 01-09-203215

E-mail: [info@mdakft.hu](mailto:info@mdakft.hu)

Képviseli: Horváth Csilla, 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. Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a Belső visszaélés-bejelentések kezeléséről, valamint a Szervezeti integritást sértő események eljárásrendjéről szóló szabályzatban foglalt esetekre.

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.

#### **4. 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 panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023. évi XXV. törvény

*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 jogi segítségnyújtásról* szóló 2003. évi LXXX. törvény.

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 az 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**

6.1.1. **Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya vagy a társaság egyéb belső szabályozóiának, a Belső visszaélés-bejelentés kezelésének eljárásrendje hatálya alá,

6.1.2. **A közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

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. A szervezeti integritást sértő eseménnyel kapcsolatos bejelentés szintén nem minősül panasznak, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül. A belső visszaélés-bejelentési rendszer hatálya alá tartozó esetek szintén nem minősülnek panasznak.

*Panaszos:* a természetes személy, vagy gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezet, 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 munkatárs.

## **Panaszkezelés rendje**

### 7. Panasz előterjesztése:

7.1.1. A panasz szóban, írásban is benyújtható.

7.1.2. A közérdekű bejelentést az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

7.2. Kizárólag az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységei, annak munkatársai kezelhetik a panaszt. A panaszt a Társaság bármely szervezeti egysége, munkatársa köteles fogadni, a szóbeli panaszokat pedig dokumentálni. A panaszt célszerű a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjénél előterjeszteni.

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 (Panaszszolgálat) 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 megtalálható 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 postai úton 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 kérelemmel 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**

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

8.1.2. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

### **Adatvédelem**

8.2.1. 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.

8.2.2. A panaszos személyes adatai – a 8.2.4. pontban foglaltak kivételével – csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos hozzájárult. A panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

8.2.3. A panaszt kivizsgáló személyek a panasz tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

8.2.4. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

8.3. Panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat-és hatáskörét a beadvány érinti a szakmai szempontoknak való megfelelés biztosítása okán. A panasz elbírálására rendelkezése álló határidő lejártát legalább 5 munkanapot megelőzően a megfelelésért felelősnek meg kell küldeni véleményezésre a döntés tervezetét. A megfelelésért felelős a szakmai terület vezetőjétől vagy a szervezeti egység vezetőjétől vagy a panasszal érintett munkatárstól további információkat kérhet a panasz megfelelő lezárása érdekében. A panasszal kapcsolatos döntés a megfelelési vezető jóváhagyása után küldhető meg a panaszosnak.

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

8.3.2. Amennyiben a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat intézkedés mellőzésével befejezhető.

8.3.4. Amennyiben a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát, a vizsgálat mellőzhető.

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

8.3.6. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzi, kivéve ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.



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.

A társaság elfogultsággal érintett munkatársai is kötelesek a panasz vizsgálatában rendelkezésre állni és együttműködni.

8.6. Amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett, illetékes a panasz kivizsgálásában a kivizsgálást megkezdi az egység vezetőjének tájékoztatása mellett. A panaszkezelési űrlap kiállítása, tárolása az ügyintéző feladata. 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.

Ha az eljárásra jogosult a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

- a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
- b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

8.10. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok, esetleg szakvélemény beszerzésével. A vizsgálat során a társaság munkatársai kötelesek együttműködni.

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. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

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 megfelelésért 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 megfelelésért felelős, illetve szükség esetén az illetékes munkatársak 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.

9.6.1. Az eljárásra jogosult a panasz elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost írásban értesíti.

9.6.2. A döntéshozatalt, a panasz eljárás befejezéseként a Panaszosnak küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Panaszos által igényelt közlései formában (írásban személyes átvétellel, postai úton vagy e-mailben stb.).

9.6.4. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

## 10. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségről

10. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen elteltét követő 30 napos határidővel Panaszos az alábbi szervezethez vagy bírósághoz fordulhat:

A Társaság tulajdonosi joggyakorlója:

Szervezet neve: Külgazdasági és Külügyminisztérium

Székhely: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

Törzskönyvi azonosító száma: 311344

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 — *a polgári perrendtartásról* szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint — keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz. (Elérhetőség: [birosag.hu](http://birosag.hu))

A közérdekű bejelentő az általa vélelmezett visszaállás orvoslása érdekében beadvánnyal fordulhat **az alapvető jogok biztosához**, ha

- a) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló törvény szerinti eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést megalapozatlannak nyilvánítja,
- b) a közérdekű bejelentő a vizsgálat eredményével nem ért egyet, vagy
- c) a közérdekű bejelentő álláspontja szerint az eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést nem vizsgálta ki teljeskörűen.

## 11. Panasz nyilvántartása

11.1. A Panaszosok panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság megfelelésért felelőse a 3. számú melléklet szerint 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) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) panasszal érintett szolgáltatás;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- j) 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 2023. július 18. napján lép hatályba, és a hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a korábban ebben a tárgykörben elfogadott szabályzat.

.....  
Horváth Csilla  
ügyvezető  
KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft.

**KKM Magyar Diplomáciai Akadémia**  
**Korlátolt Felelősségű Társaság**  
1107 Budapest, Ceglédi utca 2.  
Cégjegyzékszám: 01-09-203215  
Adószám: 14163241-2-42  
Banksz.: 10403181-50526554-48491008

#### IV. Mellékletek:

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

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:

Csatolt melléletek:

Kelt.: ....., 20.....

.....  
panaszt benyújtó (panaszos)  
aláírása

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



2. számú melléklet

PANASZKEZELÉSI ŰRLAP

.../KKMMDA/202...

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

3. számú melléklet

| panasz azonosítója | panaszos adatai | ügyintéző | panasz leírása | érintett szervezeti egység | bejelentés dátuma | bejelentés módja | intézkedés | döntés: elfogadott/elutasított/részben elfogadott | indokolás | lezárás dátuma | panasz megválaszolásának módja | panasz megválaszolásának dátuma |
|--------------------|-----------------|-----------|----------------|----------------------------|-------------------|------------------|------------|---|-----------|----------------|--------------------------------|---------------------------------|
|                    |                 |           |                |                            |                   |                  |            |   |           |                |                                |                                 |
|                    |                 |           |                |                            |                   |                  |            |   |           |                |                                |                                 |