

28/2025. sz. Ügyvezetői utasítás

a Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Korlátolt Felelősségű Társaság külső panaszkezelési szabályzatáról

1. A Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Korlátolt Felelősségű Társaság módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt külső panaszkezelési szabályzatáról a következő utasítást adom ki.
2. Az utasítás az aláírása napján lép hatályba. Az utasítás hatálybalépésével a 29/2023. sz. Ügyvezetői utasítással hatályba lépő Külső panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.
3. Jelen utasítás a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 17. § (2) bekezdése alapján a közzététel napján a munkavállalókkal közöltnek tekintendő.

	<i>Kovács Zsolt János</i> <i>ügyvezető</i>
<i>Jogi megfeleléség:</i>	
	<i>dr. Somogyi-Lovas Beatrix</i> <i>jogi igazgató</i>

Külső panaszkezelési szabályzat

2025.

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

A Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) tevékenységének ellátása során a vele kapcsolatban álló külső személyek (a továbbiakban: Panaszos, vagy Közérdekű bejelentő, együttesen: Panaszbejelentő) esetleges panaszainak (a továbbiakban: Panasz vagy Panaszbejelentés) egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében szabályzatot alkot.

A külső panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) rögzített eljárásrend 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 Panaszbejelentők elégedettségének magas szintjét, szükség esetén a vitarendezés fejlesztését.

1.2. Fogalmak

1. **Közérdekű bejelentés:** a 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.
2. **Közérdekű bejelentő:** olyan panaszos, aki közérdekű bejelentést tesz az azzal érintett szervhez.
3. **Panasz:** minden egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, amelynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági vagy közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. Panasznak minősül minden, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panasz benyújtója kifogásolja a Társaság tevékenységének bármely elemét, kiemelten, de nem kizárólagosan a Társaság ajánlatkérésével, szerződéskötésével, 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, a Társaság nyilvánossággal összefüggő kötelezettségeivel, valamint a Társaság nyilvános megjelenéseinek módját és tartalmát.
4. **Panaszos:** természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
5. **Szervezeti integritást sértő esemény:** minden olyan esemény, amely a társaságra vonatkozó jogszabályoktól, belső szabályzatoktól, valamint a társaság célkitűzéseinek, értékeinek és elveinek megfelelő működéstől eltér;

1.3. Személyi hatály

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság munkavállalóira és a Társasággal egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre, valamint a Társasággal kapcsolatban álló külső panaszosokra. A Társaság nem alakít ki külön szervezeti egységet a külső panaszok kezelésére, ezért is kiemelt jelentőségű, hogy külső panasz beérkezése esetén valamennyi munkavállaló a jelen szabályzatban rögzítetteknek megfelelően járjon el.

1.4. Tárgyi hatály

A Panasz vonatkozhat a Társaság, vagy valamely meghatározott szervezeti egység tevékenységére, működésére, vagy valamely munkavállaló tevékenységére.

A Panasz feltárhat szervezeti integritást sértő eseményt is, különösen, ha a kivizsgálást követően megállapításra kerül, hogy a Társaság a rá vonatkozó szabályoktól eltért, mely esetben a Társaság mindenkor érvényes Compliance szabályzatában foglalt, integritást sértő események vizsgálatára vonatkozó eljárásrendjét kell alkalmazni.

Amennyiben a Panasz a bejelentő személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze, vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultság gyakorlására irányul a Társaság Adatvédelmi szabályzata és Külső panaszkezeléssel összefüggő adatkezelési tájékoztató (1. sz. melléklet) foglalt eljárásrend alapján kell a bejelentést kezelni. Amennyiben a bejelentésben az adatszolgáltatási igény mellett egyben Panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül, a Panasz tekintetében a jelen Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

Amennyiben a bejelentés Panasznak és Közérdekű bejelentésnek nem minősülő, jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt tartalmaz, a Társaság Belső visszaélés-bejelentési rendszerének szabályzata szerint kell eljárni.

1.5. Irányadó jogszabályok és a Társaság egyéb vonatkozó szabályzatai

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény,
- a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.),
- az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény,
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasz tv.),
- a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény,
- a Társaság Compliance szabályzata,
- a Társaság Belső visszaélés-bejelentési rendszerének szabályzata,

- a Társaság Adatvédelmi szabályzata,
- a Társaság Iratkezelési szabályzata.

2. A panaszok kivizsgálásának eljárásrendje

2.1. A panaszeljárás alapelvei

- A Panaszbejelentőt – a 2.1 b) pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a Panasz vagy a Közérdekű bejelentés (a továbbiakban együttesen: Panaszbejelentés) megtétele miatt.
- Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a Panaszbejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan adatot vagy információt közölt és
 - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - 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.
- Minden, a Közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a Közérdekű bejelentés miatt kerül sor – a 2.1 b) pontban foglalt intézkedések kivételével - jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.
- Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül – a 2.1 b) pont szerinti eset kivételével - az a Közérdekű bejelentő, akivel összefüggésben valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt – a 2.1 b) pont szerinti eset kivételével - fenyegető hátrányok. A természetes személy Veszélyeztetett közérdekű bejelentő jogszabályban meghatározott bejelentővédelmi támogatásokra jogosult. Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

2.2. A Panaszbejelentések benyújtásának és rögzítésének rendje

Panaszbejelentés benyújtása az alábbi módokon lehetséges:

- a Társaság székhelyére címzett, postai úton benyújtott panasz (cím: Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft., 1138 Budapest, Esztergomi út 31-39. HUB 3. épület),
- a Társaság központi e-mail címére benyújtott panasz (email: panasz@dkf.hu),
- a Társaság központ telefonszámán bejelentett panasz (tel: +3630 512 77 88),
- személyesen, a Társaság jogi igazgatójánál vagy az általa kijelölt munkavállalónál – a következő bekezdésben rögzítettek szerint – benyújtott panasz.

Az előzetes időpontegyeztetést követően személyesen, előszóban előadott Panaszbejelentésről a Jogi Igazgatóság vezetője, vagy az általa kijelölt munkavállaló jegyzőkönyvet készít, melyet a Panaszbejelentő aláír. A jegyzőkönyvről a Panaszbejelentő másolatot kap.

A Panaszbejelentés beérkezését és iktatását követően az iratkezelő a Panaszbejelentést haladéktalanul továbbítja az érintett szervezeti egység részére.

2.3. A Panaszbejelentés előzetes vizsgálata

Ha a Panaszbejelentést nem az érintett, eljárásra jogosult szervhez vagy szervezethez tették meg, a Panaszbejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez vagy szervezethez át kell tenni. Az áttételről a Panaszbejelentőt 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.

A Panaszbejelentést az érintett szervezeti egység vezetője köteles két munkanapon belül megvizsgálni és azt - amennyiben a Panaszbejelentés megítélése szerint szervezeti integritást sértő eseménnyel függ össze - a Társaság Megfelelési tanácsadójának megküldeni.

Amennyiben a szervezeti egység vezetője megállapítja, hogy az eljárás lefolytatására nem rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel, akkor a Panaszbejelentést két munkanapon belül továbbítja az illetékes szervezeti egység vezetőjének.

2.4. A Panaszbejelentés kivizsgálása

Panaszbejelentés kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat- és hatáskörét a beadvány érinti.

A Panaszbejelentés kivizsgálására a szervezeti egység vezetője a szervezeti egység bármely - a vizsgálatból ki nem zárt - munkavállalóját (a továbbiakban: Ügyintéző) is kijelölheti.

A vizsgálat során biztosítani kell a Panaszbejelentés kivizsgálása során eljáró Ügyintéző pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A Panaszbejelentés kezelésben nem vehet részt:

- a Bejelentő,
- a Bejelentéssel érintett személy,
- akire a panasz eljárás eredménye hatással lehet,
- akitől az ügy tárgyilagossága megítélése egyéb okból nem várható el.

A vizsgálat során az eljáró szervezeti egység Ügyintézője megvizsgálja a beérkezett dokumentumokat, és szükség esetén egyéb iratokat kérhet be. Az Ügyintéző kapcsolatot tart a Panaszbejelentővel, ennek keretében a Panasz vagy a Közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az Ügyintéző a Panaszbejelentőt személyesen meghallgathatja, ha azt a Panasz vagy a Közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. A személyes meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyet a Panaszbejelentő aláír. A jegyzőkönyvről a Panaszbejelentő másolatot kap.

Az eljárásra jogosult szerv a Panaszbejelentőtől további információt kérhet, ha azt a Panaszbejelentés tartalma szükségessé teszi.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon Panaszbejelentő által tett ismételt Panasz vagy Közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

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

Az azonosíthatatlan személy által tett Panaszbejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult személy(ek) mellőzi(k), kivéve, ha a Panaszbejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A Panaszbejelentés kivizsgálásának időtartama a bejelentés beérkezésétől számított harminc (30) napot nem haladhatja meg.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc (30) napnál hosszabb ideig tart, erről a Panaszbejelentőt - az panasz eljárás lezárásának várható időpontja és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. A Panaszbejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A vizsgálat során a Panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

Alaposnak bizonyult Panaszbejelentés alapján gondoskodni kell:

- a jogszerű, vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Az Ügyintéző a vizsgálat eredményét, a javasolt intézkedéseket vagy azok mellőzésére vonatkozó javaslatát tartalmazó dokumentumot megküldi a szervezeti egység vezetője részére.

A szervezeti egység vezetője - jóváhagyást követően - a dokumentumot megküldi a Társaság Ügyvezetője részére.

A Társaság Ügyvezetője a vizsgálati dokumentumot - egyetértése esetén - legkésőbb három (3) munkanapon belül aláírja, és gondoskodik a Panaszról szóló tájékoztatás Panaszbejelentőnek történő megküldéséről, továbbá a vizsgálati dokumentumban szereplő intézkedések kezdeményezéséről.

A Társaság a Panaszbejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről, a vizsgálat eredményéről - indokolás mellett - a Panaszbejelentőt - megadott elérhetőségei valamelyikén - haladéktalanul értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a Panaszbejelentés elintézéséről a Panaszbejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást a Panaszbejelentő tudomásul vette.

Amennyiben a Panaszbejelentő nem fogadja el a panasz eljárás eredményről szóló tájékoztatást, és Panaszbejelentését a Társaság felé továbbra is fenntartja, a Társaság gondoskodik a Panaszbejelentés

felülvizsgálatáról.

A panaszfelülvizsgálat során a Társaság Megfelelési tanácsadója jár el, a Panasz kivizsgálására vonatkozó - jelen Szabályzatban meghatározott - eljárásrend alapján.

A Panasz elutasítása esetén a Panaszbejelentőt tájékoztatni kell az az elutasítás indokáról, valamint a jogorvoslati lehetőségekről.

3. Dokumentumok megőrzése, adatkezelés, közzététel

A Panaszbejelentéssel kapcsolatos iratok megőrzésére a Társaság mindenkor Iratkezelési szabályzatában foglaltak irányadók.

A Panaszbejelentő személyazonosságát – amennyiben a bejelentés során annak megállapításához szükséges adatokat megadta – a Társaság a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan, a Társaság Adatvédelmi szabályzatában, valamint a Külső panaszkezeléssel összefüggő adatkezelési tájékoztatóval (1. sz. melléklet) összhangban, a vonatkozó jogszabályi előírások betartásával kezeli.

A Társaság jelen Külső panaszkezelési szabályzatát honlapján (www.dkf.hu) teszi közzé.

4. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat az aláírás napján lép hatályba.

Melléklet

1. sz. melléklet: Külső panaszkezeléssel összefüggő adatkezelési tájékoztató