

Panaszkezelési szabályzat

3. sz. módosítás

A Tempus Közalapítvány (a továbbiakban: TKA) tevékenységével illetve munkatársainak munkavégzésével szemben felmerülő reklamációkat, panaszokat az alábbi panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint kell kivizsgálni és kezelni. A reklamáció, illetve panasz kivizsgálása és az intézkedés során a panaszos érdekei nem sérülhetnek.

Reklamációnak a külső partner felől akár szóban (személyesen, telefonon vagy online csatornákon), akár írásban (levélben, emailben vagy online csatornákon) érkező olyan, a TKA tevékenységével illetve munkatársainak munkavégzésével szemben felmerülő jelzés minősül, amely a reklamáló fél jogai vagy érdekei sérelmének megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A reklamációra minden esetben a vonatkozó szabályzatokban és eljárásrendekben foglalt időtartamon, de legkésőbb 30 napon belül visszajelzést kell adni.

1. A személyesen vagy telefonon beérkezett reklamációt az érintett munkatársnak, vagy szükség esetén a közvetlen felettese bevonásával minden esetben meg kell próbálnia tárgyalással rendezni.
2. Az e-mailen, vagy levélben beérkezett reklamációról a munkatársnak írásban (e-mailben) tájékoztatni kell a közvetlen felettesét, aki intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról és a megoldásáról. A reklamációval kapcsolatos kimenő válaszokat írásban kell rögzíteni, és iktatni kell.

Amennyiben a reklamációt nem sikerül szóbeli vagy írásbeli tárgyalás útján rendezni, a külső partner panaszt tehet a Tempus Közalapítványnál. Ebben az esetben a reklamációt kezelő munkatársnak tájékoztatnia kell a reklamáló felet arról, hogy jogában áll panaszt tenni és meg kell küldenie az erre szolgáló panaszbejelentő űrlap elérhetőségét.

Panasznak kizárólag az a külső partner által az erre szolgáló panaszbejelentő űrlap (1. sz. melléklet) kitöltésével írásban a panaszbejelentos@tpf.hu címen benyújtott, a TKA tevékenységével illetve munkatársainak munkavégzésével szemben felmerülő jelzés minősül, amely a panaszos fél jogai vagy érdekei sérelmének megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Nem minősül panasznak, ha a külső partner javaslatot fogalmaz meg, kérelmet terjeszt elő, vagy általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha a külső partner kérése személyes adatainak TKA általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogást terjeszt elő.

1. Az panaszbejelentő űrlap a benyújtást követően a minőségirányítási vezetőhöz érkezik be, aki iktatást követően továbbítja a panaszt az ellenőrzési vezetőnek és a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, akik a panasz kivizsgálásáért együttesen felelnek. A TKA tevékenységeivel kapcsolatban felmerülő adatvédelemmel kapcsolatos panaszokat az adatvédelmi tisztviselőnek és az ellenőrzési vezetőnek kell megküldeni. A minőségirányítási vezető a panasztételről minden esetben tájékoztatja a főigazgatót is.

A panaszról minden esetben sorszámozott jegyzőkönyvet (2. sz. melléklet) kell felvenni, melyet a minőségirányítási vezető tart nyilván: biztosítja a jegyzőkönyv belső dokumentumként történő iktatását és megőrzését 10 évig.

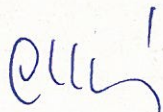
2. A panaszt iktatás szerinti beérkezésétől számított 30 napon belül ki kell vizsgálni, és a panaszos részére a választ meg kell küldeni. A panasz kivizsgálásával kapcsolatos (tisztázó) levelezést a panasz tárgyában érintett szervezeti egység végzi. A levelezést írásban kell rögzíteni, és iktatni kell. A panasz kivizsgálása során biztosítani kell a pártatlanságot azzal, hogy a vizsgálat folyamatában a panasszal esetlegesen érintett személy nem vehet részt. Amennyiben a panasz tárgyában vezetői döntés is született, a kivizsgálást eggyel magasabb vezetői szinten kell intézni¹. A panasz kezelését és a megtett intézkedéseket a panaszkezelési jegyzőkönyvben kell dokumentálni.
3. A panasz kivizsgálásának eredményéről és a megtett intézkedésekről szóló válaszlevelet a főigazgató írja alá, annak iktatást követő kiküldését a minőségirányítási vezető intézi. A válasz a panaszbejelentő űrlapon megadott elérhetőségekhez igazodva lehet postai levél vagy email. A panasz kivizsgálásával kapcsolatban készített jegyzőkönyvet a panaszt kivizsgáló vezető és az ellenőrzési vezető írja alá.
4. Az ügyhöz kapcsolódó dokumentációt (jegyzőkönyv, egyéb dokumentáció) a minőségirányítási vezető tárolja a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint. A dokumentáció elektronikus elérhetőségéről a minőségirányítási vezető elektronikus nyilvántartást vezet, melyhez a kapcsolódó dokumentumok elektronikus elérhetőségét a panaszban érintett egységeknek meg kell küldeniük a minőségirányítási vezető számára.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv
3. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató

Jelen szabályzat 2020. szeptember 10. napján lép hatályba, ezzel egyidőben a 2012. szeptember 10-i változat hatályát veszíti.

Budapest, 2020. szeptember 10.



Czibere Károly
elnök

¹ pl. csoportvezető által hozott döntéssel kapcsolatos panaszt az egységvezető vizsgáljon ki

1.sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Panaszbejelentés dátuma:	
A bejelentő neve:	
A bejelentő értesítési címe/email címe:	
Adatkezeléshez való hozzájárulás	igen/nem

Az Adatkezelési tájékoztatót megismertem és elfogadom.

(https://tka.hu/docs/palyazatok/adatvedelmi_tajekoztato_panaszkezeleshez_kapcsolodo_adatk_ezeleshez.pdf)

A panasz tárgya:

panasztevő aláírása

2.sz. melléklet

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

Sorszám:	.../20..
Dátum:	
A bejelentő neve:	
A bejelentő címe, email címe:	
A panaszt vizsgáló munkatárs neve:	
A panasz tárgya	A beérkezett panaszbejelentő űrlapot ld. mellékelve.

A panasz kivizsgálása és azzal kapcsolatban történt intézkedések:		
Intézkedés	Határidő	Intézkedésért felelős személy

--	--	--

A jegyzőkönyvet (az abban foglaltakat és a panaszt tevő személyét) a Tempus Közalapítvány bizalmasan kezeli.

Kelt: _____

a panaszban érintett szervezeti egység
vezetőjének aláírása

ellenőrzési vezető aláírása

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ PANASZKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSHEZ

1. A TÁJÉKOZTATÓ CÉLJA

A jelen tájékoztató célja, hogy tájékoztatást nyújtson a Tempus Közalapítvány által alkalmazott adatvédelmi és adatkezelési elvekről a panaszkezelési tevékenységhez és a panaszkezeléshez kapcsolódóan.

2. AZ ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE

Név: Tempus Közalapítvány

Székhely és levelezési cím: 1077 Budapest Kéthly Anna tér 1.

Telefonszám: +36-1-237-1300

Képviseli: Czibere Károly, elnök

Adatvédelmi tisztviselő neve: dr. Szabó Eszter Margit

Email cím: adatvedelem@tpf.hu

3. A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE

Panaszkezelési folyamat során az alábbi személyes adatait rögzítjük:

- Név
- Értesítési cím vagy e-mail cím
- Panaszában megadott személyes adatok

4. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA, CÉLJA ÉS MÓDJA

4.1. A panaszkezelési tevékenységgel kapcsolatos adatkezelésre az Ön önkéntes, megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulása alapján kerül sor, amelyet Ön a megkeresés és az abban foglalt adatok megküldésével ad meg Adatkezelő részére a megkeresés megválaszolásához és az abban foglaltak elintézéséhez szükséges körben. Az adatkezelés jogalapja: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (Általános Adatvédelmi Rendelet) 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett önkéntes hozzájárulása.

A hozzájárulást Ön a kérdéses adatok önkéntes megadásával adja meg a Panaszkezelési Szabályzat 1. sz. mellékletében foglalt Panaszbejelentő Űrlap kitöltésével és a hozzájáruló nyilatkozat önkéntes aláírásával.

4.2. Adatkezelő panaszkezelési tevékenységével összefüggő adatkezelésének a célja, hogy az Adatkezelő tevékenységével, munkatársainak munkavégzésével szemben felmerülő panaszokat felvegye, azokat kezelje és kivizsgálja, valamint annak eredményéről a panaszost értesítse.

4.3. Adatkezelő az Ön által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag az Ön megkereséséhez kapcsolódóan használja.

4.4. Adatkezelő a megadott személyes adatokat a 4.2. pontban leírtaktól eltérő célokra nem használja illetve használhatja fel. Személyes adatok harmadik személy számára történő kiadása - hacsak jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik kötelező erővel - kizárólag az Ön előzetes, kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges.

4.5. Adatkezelő a neki megadott személyes adatokat nem ellenőrzi. A megadott adatok valóságáért kizárólag az azt megadó személy felel. Ön az e-mail címének megadásakor egyben felelősséget vállal azért, hogy a megadott e-mail címről, kizárólag Ön vesz igénybe szolgáltatást.

5. AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

A megadott személyes adatainak kezelése a panaszkezelési tevékenység keretében addig tart,

- amíg Ön a hozzájárulását vissza nem vonja,
- amíg a panaszkezelési tevékenység lezárásaként Adatkezelő a válaszlevelét meg nem küldi az Ön részére.

Ezt követően az Adatkezelő a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvényben, valamint a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII.29.) Korm. rendeletben foglaltak alapján elfogadott Irattári szabályzata szerint 10 évig megőrzi.

6. AZ ADATOKAT MEGISMERŐ SZEMÉLYEK KÖRE, ADATTOVÁBBÍTÁS, ADATFELDOLGOZÁS

Az adatokat Adatkezelő azon belső munkatársai jogosultak megismerni, akikkel Ön a kapcsolatot felvette, illetve akiknek az adat megismerése és kezelése a munkaköri feladataihoz kapcsolódik.

7. ÉRINTETT JOGAI ÉS JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

7.1. Ön bármikor jogosult tájékoztatást kérni az Adatkezelő által kezelt, Önre vonatkozó személyes adatokról, a 7.3 pont szerinti elérhetőségre küldött e-mailes megkereséssel.

7.2. Adatkezelő az Ön kérésére tájékoztatást ad az Önre vonatkozó, általa kezelt adatokról, az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az Érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről a kérelem benyújtásától számított egy hónapon belül írásban.

Adatkezelő – adatvédelmi tisztviselője útján - az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az Ön tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

7.3. Ön a jogait az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

E-mail cím: adatvedelem@tpf.hu

Ön bármely, az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, illetve észrevétellel Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat a jelen pontban megadott elérhetőségeken keresztül.

7.4. Ön bármikor jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését vagy azok törlését kérni. Adatkezelő az adatvedelem@tpf.hu e-mail címre beérkezett kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül helyesbíti vagy törli az adatokat.

Ha Adatkezelő az Érintett helyesbítés vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő egy hónapon belül írásban közli a törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait.

7.5. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

7.6. Az Érintett az adatkezelés ellen panasszal élhet az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjénél, továbbá fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) vagy bírósághoz.

7.7. Amennyiben Ön a szolgáltatás igénybevételéhez harmadik fél adatait adta meg, Adatkezelő jogosult az Önnel szembeni kártérítés érvényesítésére. Adatkezelő ilyen esetben minden tőle telhető segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.

8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

8.1. Minden olyan esetben, ha a szolgáltatott adatokat Adatkezelő az eredeti adatfelvétel céljától eltérő célra kívánja felhasználni, erről Önt tájékoztatja, és ehhez előzetes, kifejezett hozzájárulását megszerzi, illetőleg lehetőséget biztosít számára, hogy a felhasználást megtiltsa.

8.2. Adatkezelő kötelezi magát, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg mindent megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat esetlegesen továbbítja vagy átadja, ugyancsak felhívja ez irányú kötelezettségeinek teljesítésére.

8.3. Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy az adatkezelésre vonatkozó szabályokat és tájékoztatásokat a honlapján egyoldalúan módosítsa.

