

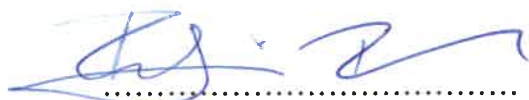
**10/2025
főigazgatói utasítás**

A Tempus Közalapítvány panaszkezelési szabályzata kiadásáról

1. A Tempus Közalapítvány panaszkezelési szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) jelen utasítás melléklete tartalmazza.
2. Az utasítást a Tempus Közalapítvány minden alkalmazottja részére elektronikusan meg kell küldeni.
3. Jelen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Tempus Közalapítvány 2020. szeptember 10. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzata.
3. Ez az utasítás 2025. november 17-én lép hatályba, azzal, hogy a Szabályzatot a hatályba lépését követően indult ügyekben kell alkalmazni.

Melléklet: A Tempus Közalapítvány panaszkezelési szabályzata

Budapest, 2025. november 13.



Bodrogi Richard
főigazgató

Jóváhagyta:

Budapest, 2025. november 13.



Czibere Károly
kuratórium elnöke



A Tempus Közalapítvány panaszkezelési szabályzata

1. A szabályzat célja

1.1. A Tempus Közalapítvány (a továbbiakban: **Közalapítvány**) a részére benyújtott panaszok egységes, hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, valamint a panaszok nyilvántartásának szabályait a jelen Panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: **szabályzat**) határozza meg.

1.2. A Közalapítvány elérhetőségei:

- Székhely: 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1.
- Telefon: Központi szám: (+36 1) 237-1300 és a Közalapítvány honlapján található telefonos elérhetőségek
- Honlap: www.tka.hu
- E-mail: info@tpf.hu

2. Alapelvek

2.1. A Közalapítvány kiemelt feladatként kezeli a panaszok gyors kivizsgálását és azok orvoslását. A beérkezett panaszokat a Közalapítvány rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja a panaszkezelés rendjének továbbfejlesztése érdekében.

2.2. A panaszok kezelésének gyorsnak, objektívnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Közalapítvány a panaszra adott válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2.3. A Közalapítvány a beérkező panaszokat a hatályos jogszabályok szerint, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el.

2.4. Az azonosíthatatlan, névtelen bejelentések kivizsgálását a Közalapítvány mellőzi. Amennyiben az azonosíthatatlan bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgált, a vizsgálat ebben az esetben is lefolytatható.

2.5. Panasznak minősül különösen a Közalapítvány irodájának vagy a Közalapítvány irodája munkavállalójának magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló egyedi kérelem, amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási, hatósági – eljárás hatálya alá.

2.6. Nem minősül panasznak:

- a.)Az a szóbeli kérelem, reklamáció, amely információ átadásával közvetlenül rendezhető, vagy amelynek rendezésére a TKA munkatársa által tett szóbeli javaslatot a panaszos elfogadja.
- b.)Ha a panaszos szóban vagy írásban a Közalapítványtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, méltányossági kérelmet terjeszt elő, tényt közöl vagy, ha kizárólag javaslatot fogalmaz meg.
- c.)Kedvezményezett által benyújtott vis maior kérelem elbírálásával kapcsolatos kifogás.
- d.)Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 102/D §-a szerinti kifogás.
- e.)Közalapítvány által kezelt személyes adatok kezelésével vagy személyes adatok védelmével kapcsolatos jogosultságok gyakorlása.
- f.)Kifejezetten a kuratórium elnöke vagy a kuratórium döntése ügyében benyújtott kifogás. Utóbbiakat a Közalapítvány irodája megfelelő szervezeti egységeinek véleményével együtt a főigazgató a kuratórium, illetve annak elnöke részére továbbítja.
- g.)Az egyenlő bánásmód követelményének esetleges megsértése, amely esetén a panaszos az Alapvető Jogok Biztosának hivatalában működő Egyenlő Bánásmód Főigazgatósághoz (1051 Budapest, Nádor utca 22.; <https://www.ajbh.hu/ebff>) fordulhat hatósági eljárás iránti kérelemmel. Ezen felül a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint polgári pert is indíthat a jogsértővel szemben.

3. A szabályzat hatálya

3.1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Közalapítvány irodájának valamennyi szervezeti egységére és munkatársára.

3.2. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszok Közalapítványon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

4. Vonatkozó jogszabályok

4.1. A szabályzat az alábbiakban felsorolt jogszabályokban foglaltakkal összhangban alkalmazandó:

- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény;
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);

4.2. A szabályzatban használt fogalmak értelmezése tekintetében a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény szóló törvényben foglaltak az irányadók.

5. A panasz bejelentésének módjai és a panaszügyintézés rendje

5.1. A szóban előterjesztett panasz

5.1.1. Szóbeli panasz előterjesztésére bárki térítésmentesen jogosult

- a) személyesen a Közalapítvány 1077 Kéthly Anna tér 1. alatt található székhelyén, Közalapítvány munkatársával folytatott előzetes időpont egyeztetést követően,
- b) telefonon keresztül a Közalapítvány (+36 1) 237-1300 központi számán.

5.1.2. Szóban előterjesztett panasz esetén, a panaszt felvevő munkatárs, amennyiben nem tud a panaszos által elfogadható megoldást javasolni (lásd 2.6. a. pont), szóbeli tájékoztatást köteles a panaszosnak adni a 4. sz. mellékletben foglaltak szerint a panaszeljárásról és az adatkezelésről. Amennyiben a panaszos továbbra is szóbeli panaszt kíván előterjeszteni, ezen pontban rögzített tájékoztatások meghallgatásáról és megértéséről nyilatkoztatja a panaszost, majd a panaszos választ a panasz lényegi tartalmával együtt rögzíteni köteles a szóbeli panaszt felvevő munkatárs a szabályzat 1. melléklete szerinti panaszfelvételi jegyzőkönyvben, aminek másodpéldányát azonnal köteles panaszos részére átadni, vagy - amennyiben ez nem lehetséges - azt a lehető leghamarabb köteles részére megküldeni, a panaszos által kért módon.

5.1.3. A panaszt felvevő munkatárs a panaszfelvételi jegyzőkönyv eredeti példányát haladéktalanul eljuttatja az ellenőrzési vezetőhöz, aki annak elektronikus változatát megküldi a minőségirányítási vezető és a panasszal érintett igazgatóság felsővezetője (igazgató vagy titkárságvezető) részére, továbbá tájékoztatja a panaszról a főigazgatót is.

5.1.4. A szóbeli panaszt annak tartalma szerint érintett igazgatóság – szükség esetén más érintett szervezeti egységekkel együttműködésben - (a továbbiakban együtt: érintett szervezeti egységek) – lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és az ellenőrzési vezető tájékoztatását követően, lehetőség szerint azonnal orvosolja. A panaszvizsgálás eredményét az ellenőrzési vezető a 3. melléklet szerinti Panaszkezelési jegyzőkönyvben rögzíti, a minőségirányítási vezető tájékoztatása mellett. A panaszos tájékoztatására a szabályzat 6. pontjának megfelelően kerülhet sor.

5.1.5. Az írásbeli választ az érintett igazgatóság – az 5.2.7-11. és 6. pontjaiban meghatározott módon és határidőben – készíti elő és az ott rögzített módon kerülhet megküldésre a panaszosnak az ellenőrzési vezető bevonásával, a főigazgató jóváhagyása alapján.

5.2. Az írásban előterjesztett panasz

5.2.1. Írásbeli panasz előterjesztésére bárki térítésmentesen jogosult

- a) személyesen, a Közalapítvány 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1. alatt található székhelyén, előzetes időpont egyeztetés alapján,
- b) postai úton, a Tempus Közalapítvány 1438 Budapest 70. Pf. 508 levelezési címére,
- c) elektronikus úton e-mailben, a Közalapítvány alábbi email címein: panaszbejelentes@tpf.hu email-címére. Amennyiben az email közvetlenül munkatárshoz érkezik, azt haladéktalanul köteles továbbítani a panaszbejelentes@tpf.hu címre.

5.2.2. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a panaszos aláírása. E-mailben benyújtott panasz esetén – amennyiben az nem elektronikus aláírással történik – a panaszos által sajátkezűleg aláírt papíralapú kérelem egyszerű elektronikus másolata (pdf) is elfogadható. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a kérelmen a képviselőként, illetve meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni. Meghatalmazás esetén a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – teljes bizonyító erővel rendelkező meghatalmazást igazoló dokumentumot.

5.2.3. Írásbeli panasz a Közalapítvány által javasolt, a szabályzat 2. melléklete szerinti, a honlapon is elérhető (tka.hu/panaszkezeles) Panaszbejelentő űrlapon is benyújtható.

5.2.4. Az írásbeli panasz elbírálásához szükséges a panasz pontos leírása, több panaszolt tevékenység esetén azok elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése és a – amennyiben rendelkezésre áll – panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok mellékelése. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, a panaszosnak az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadnia.

5.2.5. A beérkezett írásbeli panasz iktatásáról az Iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint az ellenőrzési vezető gondoskodik, aki a panaszról a minőségirányítási vezetőt is köteles értesíteni. Az ellenőrzési vezető az írásbeli panasz általa történt kézhezvételétől számított legkésőbb 5 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a panasz tárgya szerint illetékes szervezeti egységgel az ügy tisztázása érdekében az írásbeli panasz megküldésével.

5.2.6. Ha a beérkezett panasz elintézésére más szerv jogosult, úgy a panaszt Közalapítvány a panaszt a beérkezésétől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi, és erről a panaszost egyidejűleg írásban értesíti. Amennyiben a Közalapítvány a panasz vizsgálata keretében észleli, hogy panasz elintézésére más eljárás hatálya alá tartozik, úgy haladéktalanul gondoskodik az eljárás megindítására vagy lefolytatására jogosult szervhez történő áttételéről és ezzel egyidejűleg erről a panaszost értesíti.

5.2.7. A panasszal érintett szervezeti egység – szükség esetén más szervezeti egységekkel és a minőségirányítási vezetővel együttműködve – készíti elő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját és azon alapuló javaslatát. Az ellenőrzési vezető a panasz rendezése érdekében megtett intézkedéseket tartalmazó Panaszkezelési jegyzőkönyvet és a válaszlevél tervezetét bemutatja a főigazgatónak, majd a panasz beérkezését követő 15 (tizenöt) munkanapon belül, főigazgató által aláírt válaszlevelet megküldi a panaszosnak. A panaszra adott választ panaszos által megjelölt módon, ennek hiányában a beérkezési módjától függően postai úton vagy e-mailen kell megküldeni a panaszosnak.

5.2.8. Amennyiben az elbírálás előreláthatólag 15 (tizenöt) munkanapnál tovább tart, erről az előző bekezdésben jelölt határidőn belül tájékoztatni kell a panaszost, megjelölve a válasz várható időpontját és a késedelem indokait. A határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 (tizenöt) munkanappal

meghosszabbítható. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a panasz nem bírálható el, a panaszostól további tájékoztatás, a panasz kiegészítése, pontosítása kérhető.

5.2.9. A panasz elbírálása során az adott programra, támogatási jogviszonyra vonatkozó szabályokat és határidőket (pl. támogatási keretek pénzügyi teljesítésének határideje) is figyelembe kell venni.

5.2.10. A vizsgálat lefolytatását követően a döntésnek három fajtája van:

- a) panasz elfogadása,
- b) panasz részbeni elfogadása,
- c) panasz elutasítása.

5.2.11. A Közalapítvány a panaszt elutasítja

- a) a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz esetén;
- b) ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt;
- c) ha az ügyfél a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. Amennyiben a panaszos kérelmét hat hónapon túl, de legkésőbb a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított 12 hónapon belül terjesztette elő, a panasz abban az esetben bírálható el, amennyiben megfelelően igazolja vagy valószínűsíti, hogy a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról a sérelmezett tevékenység vagy mulasztást követő 6 hónap után szerzett tudomást.
- d) amennyiben a panasz megtételére a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl került sor.

6. Tájékoztatás panasz elutasítása és elfogadása esetén

6.1. A panasz elutasításáról írásban tájékoztatni kell a panaszost. Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a panaszos az illetékes bírósághoz fordulhat.

6.2. A Közalapítvány a panasz elintézésakor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről a panaszost haladéktalanul írásban értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, amennyiben a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, és a panaszos a tájékoztatást tudomásul vette.

7. Panasznyilvántartás és adatvédelem

7.1. Az ellenőrzési vezető a panaszokról nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az ügy iktatószámát;
- a panaszos nevét;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;

- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

7.2. A nyilvántartásban és a panaszhoz kapcsolódó dokumentumokban szereplő személyes adatok kizárólag a panaszok nyilvántartásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálják és azokat a Közalapítvány a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletében (GDPR), valamint az Infotv.-ben foglaltaknak megfelelően kezeli.

7.3. A Közalapítvány a panaszokat és az azokkal kapcsolatban rögzített dokumentumokat a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig, 5 évig megőrzi.

8. Záró rendelkezések

8.1. A Közalapítvány a panaszkezelési szabályzatot és az a panaszkezelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztatót az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében kifüggeszti, valamint a honlapján (www.tka.hu) is közzéteszi.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv szóban tett panasz rögzítéséhez
2. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap írásbeli panasz rögzítéséhez
3. sz. melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv
4. sz. melléklet: Panaszkezelési eljárás összefoglalása

Iktatószám:

Panaszbejelentő űrlap írásbeli panasz rögzítéséhez

Panaszos azonosító adatai:

Neve:

Címe:

Telefonszáma:

Értesítési címe / E-mail címe:

Panaszolt intézkedésre (jogcímre, pályázati felhívásra stb.) vonatkozó információk

A panasz tárgya:

A panasz részletes leírása:

Jelen panaszbejelentés aláírásával elismerem, hogy a megismertem és tudomásul vettem a TKA honlapján a tka.hu/panaszkezeles címen elérhető a Panaszkezelési szabályzatot, a panaszkezelésre vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatót.

A panaszt megalapozó tények, körülmények leírása:

(Kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványhoz.)

(Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben nem ad meg érvényes e-mail vagy postai címet, a bejelentést névtelen bejelentésként kezeljük, melynek kivizsgálását – a súlyos jog- vagy érdeksérelem alapjául szolgáló bejelentés kivételével - mellőzzük).

Kelt:

.....
panaszos aláírása

Panaszkezelési jegyzőkönyv**(A panasz vizsgálatát végző ellenőrzési vezető tölti ki!)**Panaszkivizsgálás eredménye:Választervezet (írásbeli válasz esetén, mellékelhető):

Sorszám:	.../20..
Dátum:	
A bejelentő neve:	
A bejelentő címe, email címe:	
A panaszt kivizsgáló munkatárs neve:	
A panasz tárgya	<i>A mellékelt panaszfelvételi jegyzőkönyv vagy beérkezett panaszbejelentő űrlap szerint kitöltendő</i>
Panasz azonnali kivizsgálásra és orvoslásra került- e?	Igen/Nem <i>(Ha igen, az orvoslás leírása)</i>

A panasz kivizsgálása és azzal kapcsolatban történt intézkedések:

Intézkedés	Határidő	Intézkedésért felelős személy

--	--	--

A választervezetel egyetérték/nem érték egyet.

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

.....
ellenőrzési vezető

A választ jóváhagyom / nem hagyom jóvá.

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

.....
főigazgató

Panaszkezelési eljárás összefoglalása

Panaszokkal kapcsolatos szabályzat, adatvédelmi tájékoztató és az írásbeli panaszbejelentéshez szükséges Panaszbejelentő űrlap (2. sz. melléklet) Közalapítvány honlapján a tka.hu/panaszkezeles elérhetőségen található meg:

Az azonosíthatatlan, névtelen bejelentések kivizsgálását a Közalapítvány mellőzi, kivéve, ha alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Panasznak minősül különösen a Közalapítvány irodájának vagy a Közalapítvány irodája munkavállalójának magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló egyedi kérelem, amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási, hatósági – eljárás hatálya alá.

Nem minősül panasznak:

- az a szóbeli kérelem, reklamáció, amely információ átadásával közvetlenül rendezhető, vagy amelynek rendezésére a TKA munkatársa által tett szóbeli javaslatot a panaszos elfogadja.
- ha a panaszos szóban vagy írásban a Közalapítványtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, méltányossági kérelmet terjeszt elő, tényt közöl vagy, ha kizárólag javaslatot fogalmaz meg,
- kedvezményezett által benyújtott vis maior kérelem elbírálásával kapcsolatos kifogás.
- az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 102/D. §-a szerinti kifogás,
- a Közalapítvány által kezelt személyes adatok kezelésével vagy személyes adatok védelmével kapcsolatos jogosultságok gyakorlása.
- Kifejezetten a kuratórium elnöke vagy a kuratórium döntése ügyében benyújtott kifogás. Utóbbiakat a Közalapítvány irodája megfelelő szervezeti egységeinek véleményével együtt a főigazgató a kuratórium, illetve annak elnöke részére továbbítja.
- Az egyenlő bánásmód követelményének esetleges megsértése, amely esetben esetén a panaszos az Alapvető Jogok Biztosának hivatalában működő Egyenlő Bánásmód Főigazgatósághoz (1051 Budapest, Nádor utca 22.; <https://www.ajbh.hu/ebff>) fordulhat hatósági eljárás iránti kérelemmel. Ezen felül a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint polgári pert is indíthat a jogsértővel szemben.

Írásbeli panasz benyújtható személyesen (előzetes időpont egyeztetéssel), postai úton vagy e-mailben a panaszbejelentes@tpf.hu címre, a Közalapítvány honlapján (tka.hu/panaszkezeles) elérhető írásbeli panaszbejelentésre szolgáló nyomtatvánnyal.

Szóbeli panasz: A panasz lényegi tartalmát a válasszal együtt a szóbeli panaszt felvevő munkatársnak rögzítenie kell panaszfelvételi jegyzőkönyvben, aminek a másodpéldányát köteles a Közalapítvány átadni a panaszosnak.

Ügyintézés és határidő:

Ha más szerv jogosult az elintézésre, a panaszt 8 napon belül át kell tenni, erről a panaszost írásban értesíteni kell. A panaszosnak szánt, indokolással ellátott válaszlevelet a panasz beérkezését követő 15 munkanapon belül meg kell küldeni, ha az elbírálás előreláthatólag 15 munkanapnál tovább tart, erről 15 munkanapon belül tájékoztatni kell a panaszost. A határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 munkanappal meghosszabbítható.

A panasz elutasítható többek között:

- korábbival azonos tartalmú ismételt panasz esetén;
- rosszhiszeműség vagy valótlan adat közlése esetén;
- ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről való tudomásszerzéstől számított hat hónap után, de legkésőbb a tevékenység/mulasztás bekövetkezésétől számított 1 éven túl terjesztette elő.

Tájékoztatás módja:

A panasz elutasításáról vagy megtett intézkedésről írásban tájékoztatni kell a panaszost, aki jogvita esetén bírósághoz fordulhat.

A megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről a panaszost írásban értesíteni kell, kivéve, ha a szóbeli tájékoztatást elfogadta.

Adatkezelés:

A személyes adatok kezelése a GDPR és az Info tv. előírásainak megfelelően történik, kizárólag a panaszkezelés céljából, a Panaszkezelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató előírásai szerint.