

Ügyvezetői utasítás

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület eljárásrendje az Egyesülethez érkező bejelentések és panaszok kivizsgálására

Kiadás dátuma: 2026. március 30.


 **MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT**
Ügyvezető
1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.
Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf. 789
Salasz: 11784009-20005320-00000000
Adószám: 19025702-2-44
2.



I. Alapelvek, általános rendelkezések

1. Az utasítás rend célja

Az eljárásrend célja a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (továbbiakban: Egyesület) működésével, munkájával kapcsolatban érkező, továbbá az Egyesület Magatartási kódexében megjelenő bármely előírás megsértését vagy bármely zaklatási cselekményt valószínűsítő, továbbá a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) II. fejezet 5. pontja szerinti foglalkoztató által létrehozott, belső visszaélés-bejelentési rendszerbe érkező panaszok kivizsgálási rendjének egységesítésének, nyomon követhetőségének és eljárásrendjének meghatározása.

2. Az utasítás hatálya

Jelen utasítás (továbbiakban: Utasítás) hatálya kiterjed a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesületre, annak valamennyi régiójára és szervezeti egységére.

Az Utasítás személyi hatálya kiterjed minden olyan természetes és jogi személyre, aki az Egyesület működésével, tevékenységével vagy szolgáltatásaival bármilyen módon kapcsolatba kerül, különösen az Egyesület munkavállalóira, önkénteseire, megbízottjaira, gyakornokaira, az Egyesület által ellátott vagy támogatott személyekre, kedvezményezettekre – ideértve a menekültellátásban részesülő vagy azzal kapcsolatba kerülő személyeket –, valamint az Egyesülettel együttműködő partnerekre és szolgáltatókra, továbbá az Egyesület által megvalósított vagy finanszírozott projektek keretében szolgáltatást igénybe vevő, arra jogosult vagy arra igényt tartó személyekre is.

Az Egyesület kizárólagos vagy többségi befolyása alatt álló valamennyi jogi személy vezetése köteles saját hatáskörében a jelen Utasítás kiadásától számított 45 napon belül az Utasítással összhangban álló saját panaszkezelési szabályzat megalkotására és kiadására.

3. Alapelvek

1. Jelen utasítás három különböző panasztípust és az azzal kapcsolatos eljárásrendet szabályozza, mely típusok az alábbiak:
 - a.) a Panasztörvény II. fejezete szerinti, az európai uniós jogi aktusok tekintetében jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó bejelentések (továbbiakban: Visszaélés, jelen utasítás I. számú melléklete)
 - b.) az a.) pont hatálya alá nem tartozó, az Egyesület vagy annak valamely munkatársa tevékenységével kapcsolatos bejelentések, panaszok (továbbiakban: Panaszok)
 - c.) Az Egyesület humanitárius, – különösen a menekültek támogatásával kapcsolatos – szexuális visszaélésekkel, emberi jogi jogsértésekkel és emberkereskedelem gyanújával összefüggésben felmerülő panaszok (továbbiakban: Humanitárius panaszok)
2. Az 1. pontban jelzett panasztípusok kivizsgálási struktúrája, annak felelőse:
 - a.) Visszaélés kivizsgálása esetén a teljes Egyesületre kiterjedő hatállyal az Egyesület Panaszbizottsága,
 - b.) Panasz kivizsgálása esetén a Panasszal érintett feladat ellátással vagy intézménnyel érintett régió vezetése a Panaszbizottság tájékoztatása mellett,



c.) Humanitárius panasz esetén az Egyesület menekültügyi feladatokat ellátó szakterülete.

3. Az Egyesület az eljárásrend részeként vállalja:

- pártatlan vizsgálóbizottságok felállítását,
- a beérkezett panaszok strukturált, szabályozott kivizsgálását,
- hogy megteremti a visszaélésekkel vagy zaklatással összefüggő események bejelentésének gyors és biztonságos módját,
- a bejelentett eseményeket bizalmas kezelését,
- a bejelentők személyes adatainak védelmét,
- a panaszok és kivizsgálásuk, továbbá az azok alapján tett intézkedések központi nyilvántartását.
- hogy az általa megvalósított vagy finanszírozott projektek keretében szolgáltatást igénybe vevő, arra jogosult vagy arra igényt tartó személyek bejelentéseit a többi bejelentéssel azonos eljárási rendben befogadja; diszkriminációmentesen, érdemben kivizsgálja és annak eredményéről a bejelentőt a jogszabályi keretek között tájékoztatja.

Panasz kivizsgálása során nem járhat el (összeférhetetlenség):

- aki a panasz alapját képező ügyben, intézkedésben személyesen érintett, abban eljár vagy arra utasítást adott,
- aki a panasz alapját képező ügyben érintett egyesületi munkavállaló vagy más jogcímen foglalkoztatott Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti közeli hozzátartozója,
- akitől más okból a panasz objektív, elfogultságtól mentes kivizsgálása konkrétan bejelentett és részletesen feltárt okból nem várható el.

II. Visszaélés bejelentés kivizsgálásának rendje

A jelen fejezetben foglalt rendelkezések a Panasztörvény II fejezete hatálya alá tartozó, annak 1. számú mellékletébe foglalt európai uniós jogi aktusokba ütköző visszaélések és jogsértések kapcsán érkező bejelentések, panaszok kivizsgálásának felelősségi és hatásköri rendjét állapítják meg.

1. Bejelentők

1. A Törvény 20. § (1) bekezdése értelmében bejelentést tehet:
 - a.) az Egyesület volt, jelenlegi és a felek előzetes megállapodása alapján jövőbeli foglalkoztatottja,
 - b.) az Egyesülettel szerződéses kapcsolatban állt, álló vagy arról tárgyalásokat folytató egyéni vállalkozó és egyéni cég,
 - c.) az Egyesülettel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló, vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
 - d.) az Egyesület volt vagy jelenlegi tagja, nem munkaviszonyban álló tisztségviselője,



e.) az Egyesülettel jogviszonyban álló vagy a felek előzetes megállapodása alapján erre irányuló szerződést kötni kívánó gyakornok és önkéntes,

Bejelentést tehet továbbá az Egyesület által megvalósított vagy finanszírozott projektek keretében nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő, arra jogosult, illetve arra igényt tartó természetes személy (kedvezményezett, kérelmező), ideértve a támogatott programok résztvevőit és potenciális igénybe vevőit egyaránt.

2. A bejelentés menete

1. Minden Visszaélést szóban (személyesen, vagy erre dedikált telefonos hangüzenetküldő rendszer útján) vagy írásban (emailben, postai levélben, az MMSZ központjában kihelyezett panaszgyűjtő ládában vagy az MMSZ honlapján e célból elérhető felületen) lehet megtenni.
2. A bejelentés során lehetőség szerint meg kell adni a konkrét eseményt, cselekményt, a zaklató személy teljes nevét, megnevezni, amennyiben rendelkezésre állnak, a konkrét bizonyítékokat.
3. Nem munkavállaló esetében az elérhetőség megadása is javaslott.
4. Amennyiben az eljárás során bizonyítást nyer, hogy a bejelentés szándékosan megtévesztő vagy rosszhiszemű, az Egyesület foglalkoztatásában álló benyújtó, vagy önkéntes jogviszonyban álló bejelentővel szemben etikai vétség miatt eljárás indítható.

3. Eljárás bejelentés esetén

1. Az Egyesület a bejelentés során:
 - a. A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében a bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonal vagy egyéb rögzített hangüzenetküldő rendszer használata esetén a szóbeli bejelentést
 - b) – a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett automatikus tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, ezt követően
 - ii) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
 - b. Közvetlen élő telefonos bejelentés esetén az Egyesület a szóbeli bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
 - c. Személyes bejelentés esetén az Egyesület a szóbeli bejelentést
 - a) a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
 - b) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
2. Az Egyesület a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít.



3. A szóbeli bejelentésről készült írásos jegyzőkönyv kötelező minimális tartalmi elemei:
 - a. adatvédelmi tájékoztatás,
 - b. a bejelentő személyes adatai és elérhetősége (amennyiben annak rögzítéséhez és kezeléséhez hozzájárult),
 - c. a bejelentés pontos tartalma,
 - d. az írásba foglaló és a bejelentő aláírása
4. Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.
5. A Panasztörvény 22. § (6) bekezdése alapján a bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő (Anonim bejelentő) tette meg, a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg, a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.
6. A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélés(ek) orvoslására. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről. A Panaszbizottság a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.
7. Az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított **hét napon belül** a bejelentés megtételéről az Egyesület visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt a Törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról, szóbeli bejelentés esetén az arról készült feljegyzést vagy jegyzőkönyvet egyidejűleg megküldi.
8. Az Egyesület a bejelentést a beérkezésétől számított **harminc napon belül** kivizsgálja és annak eredményéről írásban tájékoztatja a bejelentőt. A harminc napos határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

4. Visszaélés bejelentők védelme

1. Teljes körű védelem illeti meg a bejelentőt, ha a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a jelen Utasítás mellékletében meghatározott európai uniós jogi aktusok vagy azok végrehajtását, az azoknak való megfelelést biztosító jogszabályi rendelkezések hatálya alá tartozik, vagy a bejelentő ennek fennállását alapos okkal feltételezi.
2. A „teljes körű védelem” magában foglalja:



- a. a bejelentő személyazonosságának bizalmas kezelését és adatainak védelmét a vonatkozó jogszabályokkal összhangban;
- b. a bejelentéssel összefüggésben a bejelentőt érő bármilyen hátrányos intézkedéssel szembeni védelmet;
- c. a bejelentés megtétele miatt alkalmazott vagy kilátásba helyezett közvetlen vagy közvetett retorziók tilalmát;
- d. a bejelentés kivizsgálásának pártatlan, tisztességes és határidőben történő lefolytatását;
- e. a bejelentő megfelelő tájékoztatását a bejelentés befogadásáról, kivizsgálásáról és annak eredményéről;
- f. szükség esetén a bejelentő részére jogi vagy egyéb szakmai segítség igénybevételének lehetőségéről szóló tájékoztatást.

A fenti védelem a bejelentőt a bejelentés megtételének időpontjától kezdődően illeti meg.

3. A bejelentő védelmére vonatkozó rendelkezések irányadók a bejelentésre jogosultakon kívül arra a bejelentőre is, aki személyazonosságának felfedése nélkül – így különösen neve, azonosításához szükséges személyes adatai megadása nélkül – tesz jogszerű bejelentést és későbbi azonosítását követően vele szemben hátrányos intézkedést tesznek.
4. A bejelentőre vonatkozó védelemben részesül az is, aki a jogszerű bejelentést tevő bejelentő részére segítséget nyújt a bejelentés megtétele során, valamint a jogszerű bejelentést tevő bejelentővel kapcsolatban álló olyan személy – így különösen a bejelentő munkatársa vagy családtagja –, akit hátrányos intézkedés érhet.
5. Tiltott hátrányos intézkedések

Hátrányosnak minősül minden, a bejelentőt érintő olyan intézkedés:

- a. amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és
- b. amelyet a jelen Szabályzatban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Hátrányos intézkedésnek minősül a bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen

- a. a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
- b. vezetői megbízás visszavonása vagy az előléptetés megtagadása,
- c. a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bér csökkentés, a munkaidő megváltoztatása,
- d. a képzés megtagadása
- e. a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- f. a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása



- g. a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
 - h. a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
 - i. a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűre változtatják,
 - j. egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
 - k. a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
 - l. az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
 - m. az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
 - n. az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása.
6. A fenti hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és az Egyesületet terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.
7. Minden, a bejelentő tulajdonában álló jogalany vagy a bejelentővel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban vagy más, szerződéses jogviszonyban álló jogalany sérelmére hozott hátrányos intézkedés, amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne. Ebben az esetben a hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a jogalany a bejelentővel fennálló kapcsolatát, valamint a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja – akkor az előző bekezdés rendelkezései alkalmazandók.

5. Mentésülés titoktartási kötelezettség alól

1. A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.
2. A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében; kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.
3. A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.



4. A bejelentő a jelen pontban leírt mentesülésre valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

6. Állandó Vizsgáló Bizottság (Panaszbizottság)

1. Az Egyesület a bejelentett Visszaélések kivizsgálására állandó, legkevesebb három rendes- és két póttagú Állandó Vizsgáló Bizottságot (továbbiakban: Bizottság) állít fel az Országos Központ munkavállalói közül. A tagokat az ügyvezetőalelnök bízza meg és hívja vissza. A megbízatás két évre szól.
2. Megszűnik a megbízás a tag:
 - a. lemondásával,
 - b. halálával,
 - c. visszahívásával,
 - d. munkaviszonyának megszűnésével,
 - e. az Egyesült által meghatározott etikai szabályok bizonyított megsértésével annak megállapítása napján (érdemtelenység)
3. A Bizottság döntéseit egyhangú döntéssel hozza. Egyhangúság hiányában a Bizottság a vélemények részletes ismertetésével az ügyet az ügyvezető-alelnök elé terjeszti döntéshozatalra.

7. A Panaszbizottság általános feladatai

1. Koordinálja és felügyeli az Egyesülethez érkezett panaszokat, ezen belül
 - a. meghatározza a beérkezett panasz jogi jellegét,
 - b. a Törvény hatálya alá tartozó panaszok esetén lefolytatja annak vizsgálatát,
 - c. a Törvény hatálya alá nem tartozó panaszok esetén azt a panasszal érintett régióhoz vagy más szervezeti egységéhez irányítja,
 - d. nyomon követi és felügyeli a c. pont szerinti panaszok kivizsgálását,
 - e. kiértékeli a beérkező panaszok jellegét és amennyiben olyan, rendszeresen visszatérő panaszelemet tapasztal, mely felveti rendszerszintű intézkedés mérlegelését, arról tájékoztatja az Egyesület érintett szakmai területét,
 - f. vezeti a Belső Panasznyilvántartási Rendszert.

8. A Panaszbizottság eljárása

1. A Panaszbizottság feladatai:
 - a. a 3.1.a. pont szerinti bejelentések kivizsgálása az Egyesület teljes működési területén,
 - b. a 3.1.b. és c.) pont szerinti panaszok kivizsgálására jogosult szervezeti egység kiválasztása és a panaszról történő értesítése, a vizsgálat felügyelete
 - c. a bejelentett visszaélések és panaszok központi nyilvántartásának vezetése.



2. A Panaszbizottság a bejelentésről történő tudomásszerzését követően **7 napon belül** dönt arról, hogy a bejelentés a Panasztörvény hatálya alá tartozik-e. A döntés alapján:
 - a. a Panasztörvénynek megfelelően a bejelentőt kiértésíti,
 - b. nem Panasztörvény hatálya alá eső bejelentés esetén a bejelentésről tájékoztatja a kivizsgálásra jogosult szervezeti egységet.Amennyiben indokolt a Panaszbizottság külsős szakértőt is felkérhet adott ügy esetében eljáró eseti tagnak. A külső szakértő köteles titoktartási nyilatkozatot tenni.
3. Bármely tag akadályoztatása vagy összeférhetetlensége az ügyvezetőalelnök a póttagok közül jelöli ki az adott ügyben eljáró tagot.
4. Összeférhetetlen a tag, ha fennáll az elfogultság lehetősége (pl. rokoni, szoros baráti vagy párkapcsolat vagy személyes konfliktus esetén), vagy önmaga is érintett személyes a vizsgálat alá vont cselekményben, vagy bármely módon az 1.3. pontban foglalt összeférhetetlenségi szabályok hatálya alá esik.
5. Eljárásrend összeférhetetlenség esetén:
 - a. amennyiben az elnök személyét érinti az összeférhetetlenség az eseti elnököt az ügyvezetőalelnök jelöli ki, továbbá a póttagok közül egy eseti tagot kér fel közreműködésre,
 - b. amennyiben az elnökön kívüli valamely tag személyét érinti az összeférhetetlenség az eseti tagot a Bizottság elnöke jelöli ki a póttagok közül,
 - c. amennyiben a bejelentő összeférhetetlenségre okot adó körülményt észlel, azt írásban jelzi a Bizottság elnökének, a bizottság megvizsgálja a bejelentést, mérlegeli az összeférhetetlenség esetét, majd, ha megállapítják azt, akkor az a)-b) pontok szerint jár el.
6. A Panaszbizottság köteles az ügyben részt vevők adatait bizalmasan kezelni, ennek keretében nyilvánosságra nem hozza, jogosulatlan harmadik személynek nem adja ki.
7. A Panaszbizottság a bejelentőtől további adatokat, kiegészítéseket, pontosításokat kérhet, mely segíti a vizsgálat lefolytatását.
8. Az eljárás indításáról a Panaszbizottság értesíti az Egyesület munkáltatói jogkörét gyakorló személyt, a bejelentőt és az ügyben megnevezett munkavállalót.
9. A Panaszbizottság a bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt illető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A Bizottság írásban vagy személyes meghallgatás útján biztosítja, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.
10. A Panaszbizottság teljes létszámban jár el, és a tagjai közül kijelöl egy felelős személyt a rendes vagy póttagok közül (vizsgáló), aki feltárja a bejelentés körülményeit, további adatokat gyűjt, majd ezek eredményeit a Bizottság elé tárja.



11. A Panaszbizottság az eljárás során az Egyesület bármely munkavállalóját indokolt esetben adatszolgáltatásra szólíthatja fel egy adott ügyben. A megkeresettek kötelesek a Panaszbizottsággal együttműködni.
12. Amennyiben egy adott meghallgatáson az eljárásba bevont személyek önhibájukon kívül nem tudnak részt venni új időpontot kell kitűzni.
13. Az eljárás során a Panaszbizottság az üléseiről és személyes meghallgatásokról jegyzőkönyvet készít. A személyes meghallgatást tartalmazó jegyzőkönyv két példányát a meghallgatott személy is aláírja, melyből egy példány őt illeti meg. Az eljárási mozzanatok, ülések során készült dokumentumokhoz csak a Bizottság tagjai férhetnek hozzá.
14. A Panaszbizottság tagjait hivatalból, az eljárásban részt vevő egyéb személyeket írásos titoktartási nyilatkozat aláírásával az adott ügygel kapcsolatban teljeskörű titoktartás köti.

9. Az eljárás során meghozott döntés

A vizsgálati eljárást lezáró döntésben a Panaszbizottság az alábbi megállapításokat és javaslatokat teheti meg:

1. Megállapítja, hogy a panasz alaptalan és elutasítja azt.
2. Megállapítja, hogy a visszaélés megtörtént és javaslatot tesz a munkáltatói jogkört gyakorlónak munkajogi intézkedések megtételére.
3. A cselekmény súlyossága esetén büntetőfeljelentésre tesz javaslatot a munkáltatói jogkör gyakorlója felé.
4. Javaslatot tesz etikai eljárás megindítására.

A munkáltatói jogkört gyakorló személy az ügy súlyát mérlegelve dönt a Törvény rendelkezéseibe nem ütköző lehetséges munkajogi intézkedések megtételéről.

10. Eljárás Hivatalból

A Vizsgáló Bizottság bejelentés nélkül is eljárhat abban az esetben amennyiben tudomására jut a munkáltatói jogkört gyakorló személynek, vagy a bizottság bármely tagjának, hogy az Egyesület bármely munkavállalója vagy önkéntese zaklatás elkövetőjévé vagy célpontjává vált vagy ennek gyanúja felmerül.

III. Eljárás a Törvény hatálya alá nem tartozó, az Egyesület működésével kapcsolatban 3. személyek által érkezett panaszok kivizsgálása

A jelen fejezetben foglalt rendelkezések az Egyesület azon tevékenységével, magatartásával, valamely intézményének működésével kapcsolatban érkezett panaszok kivizsgálására vonatkozik, mely panasz nem tartozik a Panasztörvény hatálya alá és nem kapcsolódik az Egyesület humanitárius, különösen a menekültek támogatásával kapcsolatos tevékenységéhez.

1. Alapelvek

A jelen fejezet hatálya alá tartozó panaszok kivizsgálásáért azon régió vezetése felelős, amely tevékenységét vagy az általa felügyelt egyesületi intézmény tevékenységét a panasz érinti.



A régióvezetők a jelen Utasítás kiadását követő 10 munkanapon belül kijelölik azon munkatársukat, aki attól kezdődően a beérkezett panaszok kivizsgálásáért, a vizsgálatok megszervezéséért és lefolytatásáért felelős. A Panaszbizottság a kijelölt személlyel közvetlen tart kapcsolatot a régió vezetésének egyidejű tájékoztatása mellett.

2. Eljárási szabályok

A jelen fejezet hatálya alá tartozó panaszok kivizsgálásának eljárására a II. fejezetben szabályozott eljárási és adatvédelmi szabályok az irányadók az alábbi eltérésekkel:

- a.) állandó vizsgálóbizottság létrehozása nem kötelező,
- b.) a panasz kivizsgálása során az adott régió munkáltatói jogkört gyakorló vezetője jelöli ki az eseti vizsgálatot lefolytató munkatársakat,
- c.) az eseti vizsgálatot lefolytató munkatársak a közvetlen munkáltatói jogot gyakorló vezető által nem utasítható,
- d.) a vizsgálatban eljáró személyekre a jelen Utasítás szerinti összeférhetlenségi szabályok alkalmazandók,
- e.) a panasz beérkezéséről a panasz megküldésével együtt a Panaszbizottság a vizsgálatért felelős személyt 2 munkanapon belül tájékoztatja,
- f.) a vizsgálat eredményéről és az annak alapján tett intézkedésekről a vizsgálatért felelős személy a Panaszbizottságot annak elnöke útján 2 munkanapon belül tájékoztatja az alábbiak szerint:
 - megjelöli a vizsgálat során tett lépéseket,
 - megjelöli a meghallgatott személyeket, az általuk előadottakat,
 - bemutatja az egyéb megtett bizonyítási lépéseket és eredményeket,
 - a vizsgálat konkrét megállapításait,
 - összefoglalja a panasz kapcsán tett általános következtetéseit, tájékoztat a szükség szerint megtett rendszerszintű intézkedéseiről vagy arra vonatkozó javaslatáról.
- g.) A Panaszbizottság bármely tagja a vizsgálatért felelős személytől a vizsgálat során bármikor felvilágosítást kérhet, dokumentumokat kérhet be, amire a vizsgálatért felelős vezető 2 munkanapon belül köteles válaszolni,
- h.) amennyiben a kapott tájékoztatás alapján a Panaszbizottság álláspontja szerint a helyi vizsgálat nem felel meg a jelen utasításban foglaltaknak vagy annak nem kellő a terjedelme, úgy a vizsgálatért felelős vezetőt utasíthatja, továbbá az ilyen utasítás ellenére sem megfelelő a vizsgálat, a Panaszbizottság esetileg átveheti a vizsgálati jogkört.
- i.) A Panaszbizottság által átvett vizsgálat esetén a vizsgálat tárgyát képezi a vizsgálatért felelős személy eljárása is.

IV. Az Egyesület humanitárius tevékenysége során – különösen a menekültek támogatásával összefüggésben – felmerülő szexuális visszaélések, emberi



jogi jogsértések, valamint emberkereskedelem gyanújával kapcsolatos panaszok kivizsgálása

A jelen fejezet hatálya alá tartozó panaszok kivizsgálásának eljárására és a döntéshozatalra a II. fejezetben szabályozott eljárási és adatvédelmi szabályok az irányadók az alábbi eltérésekkel:

- a.) az ügyvezető Állandó Vizsgáló Albizottságot alakít,
- b.) az albizottságra, annak tagjaira az Állandó Vizsgáló Bizottságra vonatkozó szabályok az irányadók,
- c.) az albizottság tagjai a menekültügyi feladatokban jártas, nemzetközi tapasztalatokkal rendelkező munkatársak közül kerülnek kijelölésre.
- d.) az Albizottság működésére a III.2. pont e)-i) pontjai irányadók.

V. Adatkezelési szabályok valamennyi panasztípus vizsgálata esetén

1. A bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta – az Egyesület a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően.
2. A Panasztörvény 27. § (1) bekezdése alapján a bejelentési rendszer kialakítására olyan módon került sor, hogy a nem névtelen bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókön kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével – nem oszthatják meg az Egyesület egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.
3. Az Egyesület a bejelentési rendszer keretei között a bejelentőnek és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait – ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti és a bejelentővédelmi ügyvéd, illetve a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja. A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül az Egyesület haladéktalanul törli a fenti követelményeknek nem megfelelő személyes adatokat. A bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére – így különösen azok továbbíthatóságára – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezései irányadók.

Az adatkezelés jogalapja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a) pontján és a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontján alapul.

4. A Panasztörvény 27. § (2) bekezdése alapján a bejelentésben érintett személyt az Egyesület a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó



szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

5. Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó személyes adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül, de indokolt esetben legkésőbb 5 éven belül az Egyesület törli.
6. Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatokat az Egyesület legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig kezeli.

VI. Belső Panasznyilvántartási rendszer

1. Az Állandó Vizsgáló Bizottság elnöke az arra kijelölt szervezeti egység munkatársának bevonásával központi panasznyilvántartási rendszert vezet.
2. A panasznyilvántartási rendszer célja az Egyesülethez érkezett panaszok és azok vizsgálatának nyilvántartása, az Egyesület feladatellátási színvonalának emelése, vezetői információs igények kiszolgálása.
3. A nyilvántartás alapja a jelen utasításban foglalt tájékoztatási kötelezettség alapján az Állandó Vizsgáló Bizottsághoz saját hatáskörében lefolytatott vizsgálatok, továbbá a vizsgálatért felelős területi vezető által történt kötelező adatszolgáltatás.
4. A nyilvántartás nem nyilvános, abba kizárólag a nyilvántartott vizsgálatot lefolytató személyek, az Állandó Vizsgáló Bizottság tagjai, a nyilvántartás vezetésében közreműködő kijelölt személy, továbbá az ügyvezető-alelnök, mint munkáltatói jog gyakorlója tekinthet be. A nyilvántartás vezetésében közreműködő kijelölt személy köteles titoktartási nyilatkozatot tenni.
5. A nyilvántartott vizsgálatot anonimizált módon kell nyilvántartani. Az anonimizálási kötelezettség magában foglalja a bejelentő és a vizsgálat alá vont foglalkoztatott személyek adatainak anonimizálását is. A nyilvántartás elemei:
 - a. panasz, bejelentés beérkezése
 - b. bejelentő neve, elérhetősége
 - c. bejelentés módja
 - d. panasz rövid leírása
 - e. panasztörvény hatály alá tartozó vagy nem
 - f. vizsgálat lefolytatásáért felelős szervezeti egység vagy régió
 - g. vizsgálat kezdőidőpontja
 - h. vizsgálat határideje
 - i. bejelentőnek válaszlevél (panaszának befogadásáról) küldésének időpontja
 - j. vizsgálat lezárásának időpontja
 - k. megállapítások és intézkedések
 - l. bejelentő kiértékelésének időpontja
 - m. 11. Egyebek



1. számú melléklet

Azon uniós jogi normák felsorolása, melynek megsértése a Panasztörvény II. fejezet szerinti visszaélésnek minősül

lásd: A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV, törvény 1. számú melléklete

2. számú melléklet

A visszaélés bejelentőt megillető teljes védelmet megalapozó uniós normák felsorolása

lásd: A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV, törvény 2. számú melléklete