

KIFOGÁSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

NFFKÜ – Nemzetközi Fejlesztési és Forráskoordinációs Ügynökség
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(a továbbiakban: „Társaság” vagy „Végrehajtó Ügynökség”)

Elfogadás és hatálybalépés napja: 2016. március 31.

A jelen Szabályzatot a Társaság, mint az EGT Finanszírozási Mechanizmus és a Norvég Finanszírozási Mechanizmus (a továbbiakban együttes megnevezésük esetén: *Alapok*) 2009-2014-es időszakának végrehajtási rendjéről szóló 326/2012. (XI.16.) Kormányrendelet (a továbbiakban: *Vhr.*) szerinti végrehajtó ügynökség, a Vhr. 19. §-ban meghatározott kötelezettségnek eleget téve fogalmazza meg. A jelen Szabályzat előírásai az alábbi szabályanyaggal összhangban kerültek megfogalmazásra: „Regulation on the implementation of the European Economic Area / Norwegian Financial Mechanism 2009-2014” (Magyarországon kihirdetve a 2035/2011. (XI.15.) és 236/2011. (XI.15.) Kormányrendeletekkel, a továbbiakban: *Rendelet* vagy *Rendeletek*). Az Szabályzat előírásai részletezik a Társaság, mint végrehajtó ügynökség feladatait és felelősségeit az Alapok által meghirdetett programok végrehajtása, valamint általános működése során előforduló kifogások elbírálásának, kivizsgálásának, megoldásának és kezelésének eljárási rendjét, különös tekintettel a Program Operátorokkal (a továbbiakban: *PO*) és a Nemzeti Kapcsolattartókkal (a továbbiakban: *NK*) kapcsolatos viszonyokra és kötelezettségekre. A jelen Szabályzat célja, hogy a hatályos jogszabályi előírások maradéktalan figyelembe vétele mellett általános keretszabályokat biztosítson annak érdekében, hogy a Társaság, mint végrehajtó ügynökség elláthassa a feladatait.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, SZEMÉLYI HATÁLY

- (1) A Társaság különös hangsúlyt fektet működése során a hatályos jogszabályi rendelkezések és belső szabályzatok előírásainak való maradéktalan megfelelésnek, ennek keretén belül arra, hogy a Társaság tevékenységének ellátásával kapcsolatban a Társasággal kapcsolatba kerülő személyek részéről esetlegesen jelzett kifogások dokumentálásra, gyors kivizsgálásra és közvetlenül kezelésre kerüljenek. E cél érdekében a Társaság a jelen szabályzatban határozza meg azokat a fogalmakat, folyamatokat és intézkedéseket, melyek biztosítják a kifogások és panaszok megelőzésére vonatkozó erőfeszítéseket és azok megfelelő kezelését.

A Szabályzat a Végrehajtó Ügynökség tevékenységének, feladatának ellátásában részt vevő valamennyi Társaság által alkalmazott személyre kiterjed. Ennek keretén belül a Végrehajtó Ügynökség menedzsmentje vállalja, hogy a jelen Szabályzat tartalmáról, mint kötelezően követendő Szabályzatról valamennyi olyan munkavállalót tájékoztatja, akik munkakörük ellátása során kifogáskezeléssel foglalkozhatnak. E személyek kötelesek a kifogáskezelés során a tőlük elvárható odafigyeléssel, türelemmel, a kifogáskezelésre és a problémák megoldására fókuszáló, operatív szemlélettel eljárni annak érdekében, hogy a Végrehajtó Ügynökségnél felmerülő kifogások mindkét érintett fél érdekeinek csorbulása nélkül kerüljenek megválaszolásra.

II. A KIFOGÁSOK ÉS PANASZOK FOGALMA, TÁRGYI HATÁLY

- (1) Kifogásnak, illetve panasznak minősül minden, akár szóban (személyesen vagy telefonon), akár írásban (elektronikus vagy papírformai úton) a Végrehajtó

Ügynökség vagy munkavállalói számára, annak tevékenységével kapcsolatban külső – utólag is bármikor beazonosítható – harmadik személy (a továbbiakban: *Bejelentő*) részéről érkező negatív jelzés minősül, amely dokumentálható, konkrét problémát és annak megoldására vonatkozó konkrét, egyértelmű igényt jelöl meg és amely vonatkozásában a Bejelentő érdemi visszajelzést, illetve a megjelölt problémára vonatkozó érdemi megoldási javaslatot, illetve megoldást vár a Végrehajtó Ügynökség részéről. Kifogásnak csak és kizárólag olyan, az itt felsorolt kritériumoknak megfelelő megkeresések minősülnek, melyek kapcsán a Végrehajtó Ügynökség intézkedni jogosult vagy köteles.

- (2) Nem minősülnek kifogásnak, így nem képezik a jelen Szabályzat tárgyát és nem tartoznak a Végrehajtó Ügynökség által ellátandó kifogás-kezelési körbe azok a megkeresések, amelyek nem teljesítik a fenti feltételeket, így különösen azok a véleménynyilvánítások, melyek konkrét problémát nem jelölnek meg, vagy melyek a Végrehajtó Ügynökség személyére, tevékenységére, a Bejelentővel kapcsolatban álló kapcsolattartóra vonatkozóan tartalmaznak értékítéletet.

III. A KIFOGÁSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE, LÉPÉSEI

- (1) A Végrehajtó Ügynökséghez általánosságban, szervezeten belül megjelölt kifejezett címzett nélkül érkezett kifogásokat a Titkárság, egyébiránt pedig a Bejelentővel kapcsolatban álló, a kifogásban címzettként megjelölt kapcsolattartó fogadja. A Titkárság részéről felvett kifogások kapcsán a Titkárság haladéktalanul megkeresi a Végrehajtó Ügynökség részéről foglalkoztatott munkavállalót, aki kapcsolattartóként érdemben tud foglalkozni a kifogással. Ha ilyen személy kiléte a kifogás illetve annak tartalma alapján nem megállapítható, úgy a Titkárság a kifogásról a Végrehajtó Ügynökség vezető tisztségviselőit tájékoztatja, akik haladéktalanul szignálják az ügyet az általuk alkalmasnak ítélt, kompetens munkavállalóra, aki a továbbiak során a jelen Szabályzatban meghatározott előírások betartásával jár el a kifogás kezelése során.
- (2) A kifogást fogadó személy a kifogás érkezését követően haladéktalanul köteles arról jegyzőkönyvet felvenni. A jegyzőkönyv mintáját a jelen Szabályzat szerves és elválaszthatatlan 1. számú Melléklete tartalmazza.
- (3) A kifogást fogadó, Végrehajtó Ügynökség részéről foglalkoztatott érintett munkavállaló a szóban vagy írásban beérkezett kifogást köteles tárgyalással megkísérelni rendezni, melynek keretén belül a kifogást fogadó személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges.
- (4) A kifogás jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni. A kifogás valóságtartalmát, a kifogást kiváltó problémának a Végrehajtó Ügynökség tevékenységére gyakorolt hatását meg kell vizsgálni, mely vizsgálatba az érintett feleket be kell vonni.
- (5) A kivizsgálást folytató személy illetve személyek a rendelkezésre álló információk megállapítják a valós tényállást. Amennyiben a kifogásról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a kifogást fogadó és kezelő személyeknek közölnie kell a Bejelentővel oly

módon, hogy a válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani. Ha a kifogásról a kivizsgálás során megállapításra kerül, hogy valós, és így a kifogásban foglaltaknak helyt adnak, a kifogásról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről a kifogást fogadó és kezelő személy tájékoztatja a Bejelentőt.

- (6) A kifogás kivizsgálásának a kifogás beérkezésétől számított 10 napon belül meg kell történnie.
- (7) Jogos kifogás rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a kifogás kivizsgálása, a Bejelentőt a bejelentés beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszban a Bejelentő által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A kifogás tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével értesíti a kifogástevőt.
- (8) Amennyiben a kifogást fogadó és kezelő személy, valamint a Végrehajtó Ügynökség vezető tisztségviselői megítélése szerint szükséges, úgy a kifogás kezelése során a Végrehajtó Ügynökség harmadik személy szakértőt, illetve hatóságot kereshet meg.
- (9) A kifogást fogadó és kezelő személy köteles a kifogás kapcsán megtett intézkedésekről jegyzőkönyvet felvenni. E jegyzőkönyv mintáját a jelen okirat szerves és elválaszthatatlan részét képező 2. számú Melléklet tartalmazza.
- (10) A kifogást fogadó és kezelő személynek törekednie kell arra, hogy a jegyzőkönyveket – amennyiben ez lehetséges – a Bejelentő személy is hitelesítse aláírásával. Amennyiben ez a Bejelentő személy miatt nem lehetséges, hogy a kifogást fogadó és kezelő személy köteles a jegyzőkönyvekhez csatolni a Bejelentő válaszait (pl. levél, email, más üzenet stb.), illetve ilyen dokumentumok hiányában a Bejelentő egyéb módon tett (pl. telefon, élő beszéd stb.) visszajelzéseit.
- (11) A kiválasztási folyamattal kapcsolatban érkezett kifogásokat, amennyiben azok a VÜ formai ellenőrzését érintik, a Program Operátornak, amennyiben a Program Operátor döntését érintik, a Nemzeti Kapcsolattartónak kell továbbítani.

IV. ADATVÉDELMI POLITIKA

- (1) A Bejelentő részéről a kifogás előterjesztésekor megadott személyes adatokat a Végrehajtó Ügynökség, mint az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: *Infotv.*) szerinti adatkezelő, az *Infotv.* és a jelen fejezetben meghatározott részletszabályok szerint kezeli. A jelen fejezetben meghatározott fogalmak az *Infotv.*-ben meghatározott fogalmakkal mindenben megegyeznek.
- (2) A Bejelentő részéről megadott adatok (vezetéknév, keresztnév, lakcím, egyéb elérhetőségek pl. telefonszám, e-mail cím stb.) személyes adatnak minősülnek.
- (3) Az adatkezelés jogalapja a Bejelentő hozzájárulása (*Infotv.* 5. § (1) bekezdés a) pont), mely szerint a Bejelentő külön írásbeli hozzájárulás nélkül, a kifogás előterjesztésekor, adatai megadásával kifejezett, önkéntes és közvetlen hozzájárulását adja azok jelen fejezetben meghatározottak szerinti kezeléséhez.
- (4) Az adatkezelés célja a Végrehajtó Ügynökség részéről a kifogás előterjesztése kapcsán szükséges kapcsolattartás a Bejelentő személlyel. Az itt meghatározott célon túl a

Végrehajtó Ügynökség, mind adatkezelő semmilyen más célra nem használhatja az adatkezelés során a Bejelentettektől származó személyes adatokat. Az adatkezelés időtartama az adatkezelés céljával egyezik meg, azaz abban az esetben, ha a cél megvalósult, úgy a Végrehajtó Ügynökség, mint adatkezelő köteles a Bejelentő adatait nyilvántartásából törölni, illetve biztosítani, hogy a Bejelentőt az adatkezelés céljának megszűnésével ne lehessen azonosítani.

- (5) A Végrehajtó Ügynökség, mint adatkezelő biztosítja, hogy az adatkezelés minden szakasza megfelel az adatkezelés céljának, továbbá, hogy az adatok felvétele és kezelése megfelel a hatályos jogszabályi előírásoknak.
- (6) A Végrehajtó Ügynökség adatkezelőként köteles biztosítani, hogy külső harmadik személy ne ismerhesse meg az általa a jelen fejezetben meghatározott szabályok szerint kezelt személyes adatokat, kivéve, ha ahhoz az érintett hozzájárul, ha jogszabály másként rendelkezik, illetve ha arra a Végrehajtó Ügynökséget jogerős bírósági ítélet kötelezi. Az érintett hozzájárulása alapján a Végrehajtó Ügynökség önként külső harmadik személynek adattovábbítás útján nem adja tovább az általa kezelt személyes adatokat.
- (7) A kifogást Bejelentő személy adatainak kezelése vonatkozásában jogosult tájékoztatást, továbbá adatainak helyesbítését, illetve adatai kezelésének megszüntetését, és azok törlését kérni a Végrehajtó Ügynökségtől, mint adatkezelőtől. A kifogást Bejelentő személy, mint érintett e jogosultságait a Végrehajtó Ügynökség részéről az e célra rendszeresített e-mail címre (titkarsag@norvegalap.hu) küldött nyilatkozattal gyakorolhatja. Tájékoztatás kérése során a Végrehajtó Ügynökség, mint adatkezelő az ilyen irányú kérelem benyújtását követő legrövidebb időn belül, de legkésőbb 25 napon belül, közérthető formában – az érintett ilyen irányú kérésére írásban – ad választ.
- (8) A kifogást Bejelentő személynek – jogainak megsértése esetén, valamint az Infotv. 21. § szerinti esetekben – jogában áll bírósághoz fordulni. A per elbírálása a Fővárosi Törvényszék hatáskörbe tartozik, ugyanakkor – a Bejelentő választása alapján – a Bejelentő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.
- (9) A Végrehajtó Ügynökség, mint adatkezelő az adatkezelést a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentette.

V. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A jelen Szabályzat 2016. március 31. napjával lép hatályba, azt az NFFKÜ Zrt. részéről Váradi Imre László igazgatósági tag jóváhagyta.
2. A Végrehajtó Ügynökség fenntartja a jogot, hogy a tevékenysége részterületeivel kapcsolatos egyes részletszabályok a jelen szabályzatban meghatározottakon túli, illetve eltérő szabályokat fogalmazzanak meg, különösen, de nem kizárólagosan az Általános Pályázati Útmutatóban. Az Általános Pályázati Útmutató mindenki számára ingyenesen elérhető az alábbi címen: <http://www.norvegalap.hu/altalanos-palyazati-utmutato;jsessionid=CB91E349A3DB0BD7DB44AB677B064403>.

3. A jelen Szabályzat a Végrehajtó Ügynökség vezető tisztségviselője köteles megismertetni a Társaság valamennyi munkavállalójával, illetve köteles közzétenni honlapján. A Szabályzat megismerését a munkavállalók erre a célra rendszeresített formanyomtatványon aláírásukkal hitelesítik.

1. számú Melléklet

KIFOGÁSKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

Sorszám:	
Dátum:	
Hely:	
A bejelentő neve:	
A bejelentő címe, elérhetősége:	
A kifogást fogadó munkatárs neve:	

A panasszal kapcsolatban érintett munkatárs/ szervezeti egység megnevezése:

A kifogás tárgya*:

*Az írásban beérkezett kifogáslevelet ld. mellékelve.

A jegyzőkönyvet (az abban foglaltakat és a kifogást tevő személyét) a Nemzetközi Fejlesztési és Forráskoordinációs Ügynökség Zrt. bizalmasan kezeli.

Kelt: _____

kifogás bejelentőjének aláírása
(személyes kifogástétel esetén)

a kifogást fogadó aláírása

2. számú Melléklet

JEGYZŐKÖNYV ÉRDEMI INTÉZKEDÉSEKRŐL

A panasz kivizsgálása és azzal kapcsolatban történt intézkedések:		
Sorszám ¹ :		
Intézkedés; intézkedésért felelős személy	Dátum	Aláírás

- A panasz kivizsgálásáról és az intézkedésről készített érdemi válaszlevél megküldésének dátuma:..... . (A válaszlevél csatolandó)

¹ A sorszámnak meg kell egyeznie az adott panasz bejelentéséről készített jegyzőkönyvi sorszámmal