

**BKMFÜ Bács-Kiskun Megyei  
Fejlesztési Ügynökség Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság  
Panaszkezelési Eljárásrendje**

Társaság rendelkezik egyedi iratkezelési szabályzattal a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvénynek megfelelően.

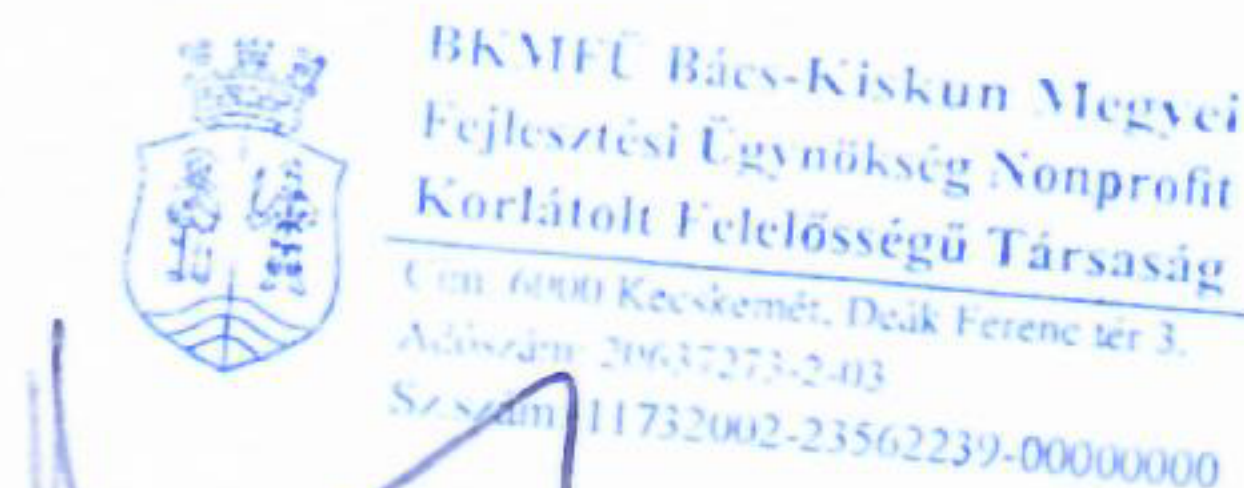
A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban Panasztörvény) nem tartalmaz a Társaságra vonatkozóan kötelezettséget sem a panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatával, sem belső visszaélés-bejelentési rendszer kialakításával kapcsolatban. A Társaság rendelkezik az Alapjogi Chartával kapcsolatos panaszok kezelésének kialakított módjával az alábbiak szerint.

1. Társaság a <https://www.bacskiskun.hu/lap/fejlesztesi-ugynokseg> oldalon nyilvánosságra hozott kapcsolattartási csatornákon bejelentett panaszokat vizsgálja ki az ugyanitt közzétett tájékoztatónak megfelelően.
2. A szóban vagy telekommunikációs eszköz segítségével bejelentett panaszok esetében kéressel fordul a bejelentő (panaszos) felé, hogy az ezeken a csatornákon bejelentett panaszait írásban (postafordultával vagy elektronikus hírközlő eszköz útján) juttassa el a Társaság részére.
3. Amennyiben a bejelentő nem kívánja a 2. pontban részletezett panaszait írásban eljuttatni a Társaság felé, úgy a Társaságnál erre kijelölt kapcsolattartó írásban rögzíti azt.
4. A bejelentett panaszokat a Társaság soron kívül iktatja.
5. A bejelentett panaszokról a Társaság legkésőbb a kézhezvételtől számított hetedik napon visszaigazolást küld a bejelentőnek.
6. A Társasághoz beérkezett panaszokat az erre kijelölt munkavállaló - az iktatást követően - közvetlenül az ügyvezető felé továbbítja.
7. Az ügyvezető a panaszt a panasz tárgya/tartalma szerint érintett vezető(k), továbbá a Társaság alkalmazásában álló egyéb érintett munkavállalók bevonásával, valamint - amennyiben azt szükségesnek látja - az egyéb érintettek és a panaszos meghallgatásával, a bejelentéstől számított harminc napon belül köteles kivizsgálni, kivéve a 9. - 12. pontban foglalt eseteket.
8. Az ügyvezető a bejelentéstől számított harminc napon belül, elektronikus, vagy postai úton tájékoztatja a panaszost a bejelentett panaszok elbírálásának eredményéről, illetve a panasz kivizsgálásának mellőzéséről, a mellőzés indokának megjelölésével.
9. Az ugyanattól a bejelentőtől származó, ugyanolyan témában, az elbírálást követően újonnan benyújtott panaszok ismételt kivizsgálását a Társaság mellőzheti.



10. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
11. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát a Társaság mellőzi.
12. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vizsgálatát a Társaság mellőzi.
13. Amennyiben a panasz elbírálása eredményeként a Társaság mint kedvezményezett vagy konzorciumi tag által európai uniós vagy hazai finanszírozásból megvalósított projekt támogatási szerződését vagy -okiratát érintő intézkedés válik szükségessé, az arra kijelölt munkavállaló módosítási igényt terjeszt elő a támogató felé – a Terület -és Településfejlesztési Operatív Program Plusz keretében megvalósuló projektek kapcsán a Magyar Államkincstár felé az Elektronikus Pályázó Tájékoztató és Kommunikációs Rendszeren keresztül - az adott finanszírozási program előírásainak, eljárásrendjének megfelelően.
14. A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 évig őrzi meg. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:
  - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - a panasz benyújtásának időpontját,
  - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy megnevezését,
  - a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
15. A panaszos adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. törvény, valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 sz. EK rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Kelt: Kecskemét, 2024.05.10.



Kicsiny László  
ügyvezető  
BKMFE NKft.



