

## Panaszkezelési mechanizmus

A CPR preambulum-bekezdése alapján az Európai Unióról szóló szerződés (EUSZ) 3. cikkében és az Európai Unió Működéséről Szóló Szerződés (EUMSZ) 10. cikkében megállapított horizontális elveket tiszteletben kell tartani, továbbá az Európai Unió Alapjogi Chartáját figyelembe kell venni az alapok felhasználása során.

A CPR 9. cikk (1) szerint a Győri Szakképzési Centrum a projekt végrehajtása során biztosítja az alapvető jogok tiszteletben tartását és az Európai Unió Alapjogi Chartájának való megfelelést.

A Győri SZC rendelkezik az Alapjogi Chartában szereplő alapjogok a megvalósítás során történő érvényesítésére alkalmas mechanizmusokkal. A szervezetnél van:

- iktatórendszer
- ügyfélszolgálati rendszer
  - o internetes fórumok
  - o sablon dokumentumok
  - o központi ügyfélszolgálati elérhetőség

amelyekben a szervezethez beérkező megkeresések dokumentáltan visszakereshetők, életútjuk nyomon követhető. Ez alapján került meghatározásra a Chartához kapcsolódó bejelentések nyomvonalának és mechanizmusának meghatározása, kialakítása.

A jogsérelem gyanúját a Győri Szakképzési Centrumnál lehet jelezni. Meghatároztuk, hogy a jelzés hogyan került kihirdetésre, valamint az ilyen jelzés esetén hogyan tervezett annak kivizsgálása és az IH erről történő tájékoztatása.

A Győri SZC a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 2023. évi XXV. törvényben (Panasztörvény) foglalt előírásoknak megfelelően működik. Van iratkezelési rendszere, ami szabályozza, hogy egy hozzá beérkező bejelentést, panaszt hogyan kell kezelni, hány napon belül kell megválaszolni, szükség esetén hova kell továbbítani.

A Győri SZC egyedi iratkezelési szabályzata a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII.29.) Korm. rendeletben foglaltak szerint került kiadásra.

A Győri Szakképzési Centrum keretén belül alapjogi felelősi rendszer működik: kijelölésre került egy Alapjogi Charta felelős, aki többek között az Alapjogi Chartát érintő panaszok vizsgálatával, a panaszkezelés koordinációjával foglalkozik.

Annak érdekében, hogy a Győri Szakképzési Centrum a projekt végrehajtása során elősegítse az alapvető jogok tiszteletben tartását és az Európai Unió Alapjogi Chartájának való megfelelést, létrehozta az [alapjogicharta@gyoriszc.hu](mailto:alapjogicharta@gyoriszc.hu) e-mail címet, majd a [www.gyoriszc.hu](http://www.gyoriszc.hu) oldalon közzétette. Az alapjogi panaszok bejelentésére és alapjogi panaszokkal kapcsolatos ügyintézésre szolgáló e-mail elérhetőségét, illetve a panaszkezelés lehetőségéről, a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatást és a Panaszlap formanyomtatványt a Tájékoztató is tartalmazza.

A beérkező panaszok kezelési mechanizmusának fő nyomvonala:

1. Panasz beérkezése (Az iratkezelési szabályzat alapján kerül elsődleges feldolgozásra)
2. Panasz elsődleges vizsgálata: az Alapjogi Charta felelős vizsgálja a beérkezett panaszt

A vizsgálat során

- áttekinti a korábban beérkezett, kapcsolódó projektdokumentumokat (beszámolók, ahhoz csatolt nyilatkozatok stb.)
- szükség szerint rendkívüli ellenőrzést kezdeményez
- adatszolgáltatást kérhet a kedvezményezett-től
- szabálytalansági gyanúbejelentést tehet

Az Alapjogi Charta felelős a panaszt - jellegétől függően - kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az Alapjogi Charta felelős. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 év.

3. Ha a panasz vizsgálata során bebizonyosodik, hogy az irányító hatóság hatáskörrel rendelkezik az ügyben, akkor a bejelentés szabálytalansági eljárás keretében kezelendő az irányító hatóság rendelkezésére álló eszközrendszerrel a 256/2021 (V.18.) kormányrendelet XIII. fejezete szerint.
4. Ha az irányító hatóság munkatársa vagy az alapjogi felelős arra az eredményre jut, hogy az irányító hatóság illetékességi és hatáskörén túlmutat a bejelentés, akkor az ügyben hatáskörrel rendelkező szervezethez átteszi a beérkezett panaszt (pl.: Alapvető Jogok Biztosának Hivatala), melyről a bejelentőt is tájékoztatja.

A bejelentés megvizsgálása során az elsődlegesen alkalmazott kereteket a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény jelöli ki.