Pannon Egyetem

University of Pannonia

A PANNON EGYETEM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A Szenátus elfogadta: 2025. október 30.

A határozat száma: 167/2025. (X.30.)

Hatálybalépés: 2025. november 10.

A Szabályzat karbantartásáért felelős: a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos

Verziószám: 01

verziószám	közzététel dátuma	hatálybalépés dátuma	hatályon kívül helyezés dátuma	szenátusi határozatszám, kuratóriumi határozatszám*
00	2024.03.01.	2024.03.01.	2025.11.10	37/2024. (II.22.) szenátusi határozat
01	2025.11.10.	2025.11.10.	-	167/2025. (X.30.) szenátusi határozat

*amennyiben a szabályzat hatálybalépésének feltétele kuratóriumi elfogadás

Tartalomjegyzék

I. fejezet BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK....4
1.§ A szabályzat célja....4
2.§ A szabályzat hatálya....4
3.§ Jogszabályi háttér, szabályozási környezet....4
4.§ Fogalommeghatározások....5
II. fejezet ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK....6
5.§ Panaszkezelési rendszer, alapelvek....6
6.§ Bejelentések típusai....7
7.§ Panaszkezelési Fórum feladata, összetétele....7
8.§ Általános eljárási szabályok....8
III. fejezet KÜLÖNÖS SZABÁLYOK....10
9.§ Foglalkoztatott általi Bejelentés megtétele....10
10.§ Az Egyetemmel egyéb jogviszonyban álló általi Bejelentés megtétele....11
11.§ Hallgatói jogviszonyban álló általi Bejelentés megtétele....12
IV. fejezet VISSZAÉLÉS BEJELENTÉS....13
12.§ A Visszaélés-bejelentési rendszer....13
13.§ A Visszaélés bejelentés módjai....14
14.§ A Visszaélés bejelentés kivizsgálása....15
V. fejezet ADATKEZELÉS....17
15.§ A Bejelentéssel kapcsolatos adatkezelés szabályai....17
VI. fejezet BEJELENTŐVÉDELEM....18
16.§ A Bejelentők védelme....18
VII. fejezet MONITORING....21
17.§ Monitoring....21
VIII. fejezet ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK....22
18.§ Hatályba lépés, jóváhagyás....22
MELLÉKLETEK:....23
1. melléklet: Panaszkezelési folyamatábra....23

*A Pannon Egyetem (a továbbiakban: **„Egyetem”**) Szenátusa által jóváhagyott, valamint a Pannon Egyetemért Alapítvány, mint alapítói, tulajdonosi jogokat gyakorló fenntartó (a továbbiakban: **„Fenntartó”**) által elfogadott Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: **„SzMSz”**) I. rész Szervezeti és Működési Rend (a továbbiakban: **„SzMR”**), valamint a Pannon Egyetem szabályzatai kuratóriumi elfogadásának hatásköri rendjéről szóló kuratóriumi határozat alapján az Egyetem **A PANNON EGYETEM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁT** (a továbbiakban: **„Szabályzat”**) az alábbiak szerint állapítja meg.*

I. fejezet
BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1.§ A szabályzat célja

(1) A Szabályzat célja, hogy meghatározza az Egyetem tevékenységével, működésével kapcsolatos bejelentések átlátható, hatékony, jogszabályoknak megfelelő, diszkrimináció mentes, az egyenlő bánásmód szerinti, megkülönböztetés nélküli kezelését.

2.§ A szabályzat hatálya

(1) Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi foglalkoztatottjára.

(2) Jelen Szabályzat I-III., V., VII, és VIII. fejezetének személyi hatálya kiterjed az Egyetem hallgatóira is.

(3) Jelen Szabályzat IV. fejezetének személyi hatálya kiterjed azokra a természetes, illetve jogi személyekre, akik az Egyetemmel bármilyen jogviszonyban állnak, álltak, vagy állni fognak, összhangban a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény hatályra vonatkozó rendelkezéseivel., továbbá az Egyetemmel irányítási, felügyeleti jogviszonyban álló személyekre is.

(4) Jelen Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az alanyi hatály alá tartozó személyek által tett bejelentésekre, visszaélés bejelentésekre és azok kivizsgálására.

3.§ Jogszabályi háttér, szabályozási környezet

(1) A Pannon Egyetem a panaszkezelési rendszerét az alábbi jogszabályi rendelkezések alapján alkotta meg:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,

- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: „Panasztv.”),

-a foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról, valamint a foglalkoztatás felügyeletéről szóló 2020. évi CXXXV. törvény,

- a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX törvény,

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény,

- a Pannon Egyetem Etikai Kódexe, Hallgatói Követelményrendszere (a továbbiakban: „HKR”), Foglalkoztatási Követelményrendszere (a továbbiakban: „FKR”) és Esélyegyenlőségi Szabályzata.

4.§ Fogalommeghatározások

(1) Bejelentés: a bejelentő által tett panasz, vagy panasznak, vagy belső visszaélésnek feltételezett információt tartalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amelyet a bejelentő személy a jelen Szabályzat szerint személyesen, telefonon, vagy az erre a célra kialakított online rendszeren keresztül tesz.
(2) Bejelentő: az a személy, aki a Bejelentést a Panaszkezelési rendszerben megteszi.
(3) Bejelentésben érintett személy: az a természetes vagy jogi személy, akire vonatkozóan a Bejelentés panasznak vagy jogellenesnek feltételezett információt tartalmaz.
(4) Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott az Egyetem részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez.
(5) Foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat, jelen Szabályzat szerint az Egyetem.
(6) Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a Foglalkoztató számára és annak irányítása alatt Foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez.
(7) Hallgató: az a természetes személy, aki az Egyetemmel hallgatói, vagy doktori képzésre vonatkozó jogviszonyban áll.
(8) Panasz: az Egyetem tevékenységével, szolgáltatásával, foglalkoztatottjával, hallgatójával szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő az Egyetem eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem

megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más, így különösen bírósági, közigazgatási eljárás vagy az Egyetem más szabályzata, eljárása hatálya alá.
(9) Panaszkezelési Megbízott: ügyintéző, akinek feladata a Panaszossal való kapcsolattartás.
(10) Panasztételi Nyilatkozat: a Panasz megtételére szolgáló dokumentum.
(11) Panaszkezelési rendszer: bejelentés megtételére, továbbítására, kivizsgálására és a kivizsgálás eredményének közvetítésére szolgáló rendszer, amit az Egyetem hoz létre és működtet.
(12) Visszaélés bejelentés: jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt tartalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés.

II. fejezet
ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

5.§ Panaszkezelési rendszer, alapelvek

(1) Az Egyetem a vele jogviszonyban álló személyek elégedettségének növelése érdekében panaszkezelési rendszert működtet.
(2) A panaszkezelési rendszerbe a Bejelentést személyesen, telefonon, vagy online, az Egyetem honlapján, annak panaszbejelentő felületén lehet megtenni.
(3) Nem minősül Panasznak, ha a Bejelentő általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.
(4) A panaszkezelési folyamat során az Egyetem teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban, egyetemi szabályzatokban előírt kötelezettségek betartásával jár el.
(5) A Bejelentés és a panaszkezelés során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kell kezelni, az adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos eljárás és nyilvántartás célját szolgálják.
(6) A Bejelentéseket és Bejelentőket objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárási szabályok keretében kell kezelni.
(7) A Bejelentőknek ismerniük kell a Szabályzatot és a kapcsolódó dokumentumokat, valamint, amennyiben az általuk megfogalmazott állítás valótlan, annak következményét.
(8) A Bejelentőt a Bejelentés ténye miatt nem érheti hátrány.
(9) A benyújtott Bejelentések elbírálása során biztosítani kell a független és pártatlan eljárás lebonyolítását, a döntéseket tisztességesen és átláthatóan kell meghozni.

6.§ Bejelentések típusai

(1) Jelen Szabályzat megkülönbözteti a hallgatók, a foglalkoztatottak és az egyéb jogviszonyban állók által benyújtott Bejelentések kezelésének folyamatát, valamint a Visszaélés bejelentés kezelését, melynek folyamata a IV. fejezetben került rögzítésre.
(2) A Bejelentésekkel kapcsolatos koordinációs feladatok ellátásával megbízott szervezeti egységek:

a) a hallgatói panaszok tekintetében a Karrier- és Hallgatói Szolgáltatóközpont (a továbbiakban: „KHSzK”),
b) a foglalkoztatotti és egyéb jogviszonyban állók panaszai tekintetében a Kiválósági Központ Minőségfejlesztési Csoportja (a továbbiakban: „MIN”),
c) a Visszaélés bejelentés tekintetében a Jogi és Beszerzési Igazgatóság (a továbbiakban: „JBI”).

(3) Csoportos Bejelentések is benyújthatók, de ebben az esetben meg kell jelölni a csoport képviselőjét, akivel az Egyetem kommunikál, és aki felelős a többi Bejelentésben érintettel való kapcsolattartásért. Ilyen esetekben a jelen Szabályzatban a "Panaszosra" való hivatkozásokat úgy kell értelmezni, hogy azok egynél több személyre vonatkoznak.
(4) Az Egyetem elkülönítve kezelheti a csoportos Bejelentés tagjait, ha úgy ítéli meg, hogy a felvetett kérdések eltérő módon érintik a bejelentőket, vagy ha a bejelentők különböző megoldási lehetőségeket keresnek.

7.§ Panaszkezelési Fórum feladata, összetétele

(1) A benyújtott Bejelentés minősítéséről a Panaszkezelési Fórum dönt.
(2) Amennyiben a Panaszkezelési Fórum azt állapítja meg, hogy a benyújtott Bejelentés Visszaélés bejelentés, haladéktalanul továbbítja azt a bejelentővédelmi ügyvédnek, a Bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett.
(3) Amennyiben a Panaszkezelési Fórum azt állapítja meg, hogy a benyújtott Bejelentés nem a jelen Szabályzat, hanem az FKR, a HKR, az Etikai Kódex, az Esélyegyenlőségi Szabályzat, illetve egyéb szabályozó hatálya alá tartozik, a Panaszkezelési Megbízott a Bejelentőt erről 5 munkanapon belül írásban tájékoztatja és amennyiben a Bejelentő ehhez hozzájárul Bejelentését továbbítja:

a) FKR szerint a szervezeti egységvezetőhöz, a Humánerőforrás-gazdálkodási Igazgatóság igazgatójához, a Kancellárhoz, vagy a Rektorhoz;

b) a HKR szerint illetékes Bizottsághoz, vagy ettől eltérő eljárásrend esetén tájékoztatja a benyújtás módjáról;
c) az Etikai Bizottsághoz;
d) az Esélyegyenlőségi Bizottsághoz;
e) egyéb esetben az illetékeshez (pl. az Egyetem érdekét, közmegítélését sértő súlyos cselekmény vagy mulasztás esetében, a Rektor és a Kancellár elrendelheti a Bejelentés kivizsgálását, bűncselekmény gyanúja feljelentési kötelezettséget von maga után).

(4) Amennyiben a Panaszkezelési Fórum azt állapítja meg, hogy a Bejelentésre nem a 7. § (2) és (3) bekezdése vonatkozik, a Panaszt a Panaszkezelési Fórum vizsgálja ki és bírálja el.
(5) A Panaszkezelési Fórum összetétele, összeférhetetlenség:

a) Panaszkezelési Fórum foglalkoztatotti és az Egyetemmel egyéb jogviszonyban állók tekintetében a MIN, a JBI, és a Humánerőforrás-gazdálkodási Igazgatóság vezetői, vagy az általuk delegált három fős csoport.
b) Panaszkezelési Fórum hallgatók tekintetében: a MIN, a JBI, a KHSzK és a PEHÖK vagy PEDÖK vezetői, vagy az általuk delegált négy fős csoport.
c) Amennyiben a Bejelentés egy, az Egyetem más bizottsága által hozott döntéssel kapcsolatos, annak elbírálásában a Panaszkezelési Fórum tagjaként nem vehet részt az a személy, aki a Bejelentéssel érintett korábbi ügy kivizsgálásában bizottsági tagként részt vett.

8.§ Általános eljárási szabályok

(1) A Bejelentést a probléma felmerülésétől a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 6 hónapon belül meg kell tenni.
(2) Amennyiben a Bejelentés jellege/típusa nem beazonosítható, a Panaszkezelési Megbízott a Bejelentés részleteivel kapcsolatban további információkat, bizonyítékokat kérhet a Bejelentőtől. A Bejelentőtől történő információ gyűjtés időszaka nem számít bele a kiértesítés határidejeként megadott 5 munkanapba.
(3) A Panaszkezelési Megbízott, az új információt továbbítja a Panaszkezelési Fórumnak.
(4) A Bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

a) a Bejelentést azonosíthatatlan Bejelentő tette meg (azonosíthatatlan a Bejelentő, ha a Bejelentő személyére vonatkozóan – annak feltárására tett ésszerű erőfeszítések ellenére– nem áll rendelkezésre elegendő információ);
b) a Bejelentést nem a jelen Szabályzatban meghatározott, a Bejelentés megtételére jogosult személy tette meg;
c) a Bejelentés ugyanazon Bejelentő által tett ismételt, a korábbival azonos tartalmú Bejelentés, illetve
d) a Bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tette meg a bejelentő;
e) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a Bejelentésben érintett személy jogainak a Bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

(5) A Szabályzat hatálya alá tartozó Bejelentések esetében a Panaszkezelési Fórum a panasztipológia alapján beazonosított Bejelentést, továbbiakban a Panaszt kivizsgálja.
(6) Amennyiben a Panasz indokolja, a Panaszkezelési Fórum a kivizsgálás során egyéb személyek, vagy csoportok bevonását kezdeményezheti, továbbá indítványozhatja a Panasszal kapcsolatban információval rendelkező személy meghallgatását, vagy további információt, dokumentumot kérhet be a Panaszostól, vagy más, az ügyben érintett Személytől. Amennyiben a Panasz kivizsgálására rendelkezésre álló határidő alatt új információ bekérése nem indokolt vagy az információ bekérése meghiúsul, a Panaszkezelési Fórum a rendelkezésére álló adatok, információk alapján dönt.
(7) A Panaszkezelési Fórum a Panaszt a Bejelentés beérkezésétől számított 20 munkanapon belül kivizsgálja. A határidő indokolt esetben a Bejelentő egyidejű tájékoztatásával egy alkalommal 20 munkanappal meghosszabbítható.
(8) Amennyiben a Panasz megalapozottnak bizonyul, a panaszolt helyzet megoldásaként javaslat kerül megfogalmazásra, melyre a feladatkörében érintett(ek) részéről intézkedés meghozatala szükséges. A javaslatról a Panaszost és a feladatkörében érintett személyt a Panaszkezelési Megbízott írásban, a Panaszkezelési Fórum tagjainak aláírásával ellátott határozattal kiértesíti.

III. fejezet
KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

9.§ Foglalkoztatott általi Bejelentés megtétele

(1) Az Egyetem panaszkezelési rendszerében foglalkoztatotti Bejelentést tehet az Egyetemmel hatályos jogviszonnyal rendelkező foglalkoztatott.
(2) Személyesen vagy telefonon történő Bejelentése esetén a Bejelentő felkeresi az Egyetem főoldalán Panasz bejelentés menüpont alatt közzétett irodát (MIN), illetve felhívja az ott található panaszbejelentési telefonszámot. A szóbeli Bejelentést a panaszbejelentésre rendelkezésre álló online felületen megtalálható, személyes adatok védelmére vonatkozó tájékoztató ismertetését követően a panaszkezelésért felelős kolléga (a továbbiakban: „Foglalkoztatotti Panaszkezelési Megbízott") rögzíti a Panasztételi Nyilatkozatban. A Foglalkoztatotti Panaszkezelési Megbízott a Panasztételi Nyilatkozatot nyomtatott formában – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a Bejelentő számára másodpéldányban átadja.
(3) Személyes és telefonon történő Bejelentés esetén a Foglalkoztatotti Panaszkezelési Megbízott felhívja a Bejelentő figyelmét a rosszhiszemű Bejelentés következményeire, a Bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy a Bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a Bejelentés kivizsgálásának valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.
(4) A Bejelentő megadja elérhetőségét a Foglalkoztatotti Panaszkezelési Megbízott számára, aki a Bejelentés kivizsgálása során, az ügy menetéről tájékoztatja a Bejelentőt.
(5) Elektronikus úton foglakoztatotti Bejelentést az Egyetem honlapján található online felületen keresztül lehet tenni. A foglalkoztatotti Bejelentést az „Egyetem munkavállalója vagyok" gombra kattintva a Bejelentéshez kapcsolódó adatvédelmi tájékoztató elfogadása és a Panaszkezelési Szabályzat megismerése után lehet megtenni.
(6) A Bejelentésnek tartalmaznia kell a kifogásolt vagy vélelmezett jog, vagy érdeksérelmet, a kifogásolt személyek és szervezetek nevét, az eset részletes leírását, és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt, valamint a Bejelentő nyilatkozatát arról, hogy a Bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak.
(7) A Bejelentés elbírálása a 8. §-ban foglalt általános szabályok szerint történik.

10.§ Az Egyetemmel egyéb jogviszonyban álló általi Bejelentés megtétele

(1) Az Egyetem panaszkezelési rendszerében egyéb jogviszonyban állóként Bejelentést tehet:

a) az a Foglalkoztatott, akinek az Egyetemmel fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt;
b) az Egyetemmel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, akinek az esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött;
c) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha az Egyetemmel szerződéses kapcsolatban áll;
d) az Egyetem tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint az Egyetem vezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy;
e) az Egyetemmel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, vagy magánszemély, felügyelete és irányítása alatt álló személy;
f) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is;
g) az Egyetemnél tevékenységet végző gyakornok és önkéntes;
h) az Egyetemmel a c), d) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, akinek az esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
i) az a személy, akinek a c), d) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata az Egyetemmel megszűnt.

(2) Személyes és telefonon történő Bejelentés esetén az eljárás megegyezik a 9. § (2), (3), (4) bekezdésében foglaltakkal.
(3) Elektronikus Bejelentés benyújtása az Egyetem honlapján található online felületen keresztül történik. A Bejelentést az „Egyetemmel egyéb jogviszonyban állok” gombra kattintva a Bejelentéshez kapcsolódó adatvédelmi tájékoztató elfogadása és a Panaszkezelési Szabályzat megismerése után lehet megtenni.
(4) A Bejelentő megadja elérhetőségét a Foglalkoztatotti Panaszkezelési Megbízott számára, aki a Panasz kivizsgálása során, az ügy menetéről tájékoztatja a Panaszost.
(5) A Bejelentésnek tartalmaznia kell a kifogásolt vagy vélelmezett jog, vagy érdeksérelmet, a kifogásolt személyek és szervezetek nevét, az eset részletes leírását,

és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt, valamint a Bejelentő nyilatkozatát arról, hogy a Bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak.
(6) A Bejelentés elbírálása a 8.§-ban foglalt általános szabályok szerint történik.

11.§ Hallgatói jogviszonyban álló általi Bejelentés megtétele

(1) Az Egyetem panaszkezelési rendszerében hallgatói Bejelentést tehet az Egyetemmel hallgatói jogviszonyban álló személy.
(2) Személyesen vagy telefonon történő Bejelentése esetén a Bejelentő felkeresi az Egyetem főoldalán Panasz bejelentés menüpont alatt közzétett irodát (KHSzK), illetve felhívja az ott található panaszbejelentési telefonszámot. A szóbeli Bejelentést a panaszbejelentésre rendelkezésre álló online felületen megtalálható, személyes adatok védelmére vonatkozó tájékoztató ismertetését követően a Hallgatói Panaszkezelési Megbízott rögzíti a Panasztételi Nyilatkozatban. A Hallgatói Panaszkezelési Megbízott a Panasztételi Nyilatkozatot nyomtatott formában – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a Bejelentő számára másodpéldányban átadja.
(3) Személyes és telefonon történő Bejelentés esetén a Hallgatói Panaszkezelési Megbízott felhívja a Bejelentő figyelmét a rosszhiszemű Bejelentés következményeire, a Bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy a Bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a Bejelentés kivizsgálásának valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.
(4) A Bejelentő megadja elérhetőségét a Hallgatói Panaszkezelési Megbízott számára, aki a Bejelentés kivizsgálása során, az ügy menetéről tájékoztatja a Bejelentőt.
(5) Elektronikus formában a Bejelentés az Egyetem honlapján található online felületen keresztül történik. A Hallgatói Bejelentést az „Egyetem hallgatója vagyok” gombra kattintva a Bejelentéshez kapcsolódó adatvédelmi tájékoztató elfogadása és a Panaszkezelési Szabályzat megismerése után lehet megtenni.
(6) A Bejelentésnek tartalmaznia kell a kifogásolt vagy vélelmezett jog, vagy érdeksérelmet, a kifogásolt személyek és szervezetek nevét, az eset részletes leírását, és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt, valamint a Bejelentő nyilatkozatát arról, hogy a Bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak.
(7) A Bejelentés elbírálása a 8. §-ban foglalt általános szabályok szerint történik.
(8) Hallgatók esetében az Egyetem elfogadja, hogy a Bejelentő meghatalmazott képviselőjeként eljáró harmadik fél, a Hallgatói Önkormányzati (a továbbiakban:

„PEHÖK”), doktorandusz hallgatók esetében a Doktorandusz Önkormányzati (a továbbiakban: „PEDÖK”) tag nyújtsa be a panaszt. Ebben az esetben az Egyetem csak a meghatalmazott képviselővel kommunikál. A Szabályzatban a Bejelentőre vonatkozó bármely utalás a Bejelentő meghatalmazott képviselőjére is vonatkozik.
(9) A fentiek szerint a PEHÖK/PEDÖK és a Panaszos írásbeli megállapodást kötnek, hogy a PEHÖK/PEDÖK kijelölt képviselője eljárhat a Panaszos nevében. A panaszról részletes Panasztételi Jegyzőkönyv készül, majd a PEHÖK/PEDÖK képviselője nyújtja be a Panasztételi Nyilatkozatot a KHSzK felé.

IV. fejezet
VISSZAÉLÉS BEJELENTÉS

12.§ A Visszaélés-bejelentési rendszer

(1) Visszaélés bejelentésre a Pannon Egyetem honlapján található panaszkezelési rendszeren keresztül, vagy az Egyetem által megbízott bejelentővédelmi ügyvédnél van lehetőség.
(2) A bejelentővédelmi ügyvéd elérhetőségei az Egyetem honlapján az Egyetemről\Alapdokumentumok és közérdekű adatok között, önálló menüpontban megtalálhatók.
(3) Amennyiben a Visszaélés bejelentésére a panaszkezelési rendszeren keresztül kerül sor, a Panaszkezelési Fórum a bejelentést továbbítja a bejelentővédelmi ügyvédnek és erről a Bejelentőt tájékoztatja.
(4) Amennyiben a Visszaélés bejelentés közvetlenül az első számú vezetőt (rektort vagy kancellárt) érinti, akkor annak megtétele csak a bejelentővédelmi ügyvédnél lehetséges.
(5) Visszaélés bejelentés megtételére jogosult:

a) az Egyetem által Foglalkoztatott;
b) az a Foglalkoztatott, akinek az Egyetemmel fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt;
c) az Egyetemmel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, akinek az esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött;
d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, a hallgató, ha az Egyetemmel szerződéses kapcsolatban áll;
e) az Egyetem tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint az Egyetem vezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy;

f) az Egyetemmel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy és hallgató;
g) az Egyetemnél tevékenységet végző gyakornok és önkéntes;
h) az Egyetemmel a d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, akinek az esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
i) az a személy, akinek a d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata az Egyetemmel megszűnt.

13.§ A Visszaélés bejelentés módjai

(1) Visszaélést a panaszkezelési rendszerben, vagy szóban továbbá e-mail útján a bejelentő védelmi ügyvédnél lehet megtenni. A szóbeli Visszaélés bejelentést telefonon vagy személyesen lehet megtenni. A személyes Visszaélés bejelentés megtételére előzetes időpontegyeztetést követően a bejelentővédelmi ügyvédnél van mód munkanapokon, munkaidőben. Amennyiben a Bejelentő nem járul hozzá a személyes adatai kezeléséhez, kizárólag a bejelentővédelmi ügyvédnél személyesen teheti meg Bejelentését.
(2) Közvetlenül a bejelentővédelmi ügyvédnél megtett bejelentésekről az ügyvéd tájékoztatja az Egyetemet, vagy ha a Bejelentés az első számú vezetőt (rektor vagy kancellár) érinti, tájékoztatja a fenntartót.
(3) A bejelentővédelmi ügyvéd a telefonon hozzá érkező szóbeli Visszaélés bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a Bejelentő számára másodpéldányban átadja.
(4) Ha a Bejelentő személyesen teszi meg a bejelentővédelmi ügyvédnél a Visszaélés bejelentését, a bejelentővédelmi ügyvéd a szóbeli Visszaélés bejelentést a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően

a) 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.

(5) A bejelentővédelmi ügyvéd a szóbeli Visszaélés bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

(6) Szóbeli Visszaélés bejelentés esetén a bejelentővédelmi ügyvéd a Bejelentő figyelmét felhívja a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a Visszaélés bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy a Bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a Visszaélés bejelentés kivizsgálás valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.
(7) Írásbeli Visszaélés bejelentés esetén a kézhezvételétől számított 7 (hét) napon belül elektronikus úton visszaigazolás kerül megküldésre. A visszaigazolás keretében a Bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az eljárási és adatkezelési szabályokról.
(8) Névtelen bejelentés esetén a Bejelentő felhívható – amennyiben ez a Visszaélés bejelentés hatékony kivizsgálása céljából elengedhetetlen, és a Bejelentő elérhetősége rendelkezésre áll – nevének megadására. Amennyiben Visszaélés bejelentést azonosíthatatlan Bejelentő tette meg, a Visszaélés bejelentés vizsgálata mellőzhető.
(9) A Visszaélés bejelentés során meg kell adni a Visszaélés bejelentésben érintett joghátrányt, a kifogásolt személyek és szervezetek nevét, az eset részletes leírását, és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt, valamint a Bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a Visszaélés bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak.
(10) A bejelentővédelmi ügyvéd a Visszaélés bejelentést- a Bejelentőnek küldött visszaigazolással egyidőben- tájékoztató jelleggel - az Egyetem Jogi és Beszerzési Igazgatóságára továbbítja oly módon, hogy a Bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatok tekintetében a Visszaélés bejelentésnek a Bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot nem tartalmazó kivonatát küldi meg, kivéve, ha a Bejelentő előzetesen, írásban hozzájárult személyes adatai továbbításához.

14.§ A Visszaélés bejelentés kivizsgálása

(1) A bejelentővédelmi ügyvéd a hozzá érkezett Visszaélés bejelentésben foglaltakat a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a Visszaélés bejelentés beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül kivizsgálja. Ezt a határidőt különösen indokolt esetben, a Bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A Bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbításának okairól röviden e-mail útján tájékoztatni kell. A Visszaélés bejelentés kivizsgálásának és a Bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 (három) hónapot.
(2) A Visszaélés bejelentés kivizsgálása során a bejelentővédelmi ügyvéd kapcsolatot tart a Bejelentővel és az Egyetemmel egyaránt, melynek keretében a

Visszaélés bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a Bejelentőt és az Egyetemet.

(3) A Visszaélés bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

a) Visszaélés bejelentést azonosíthatatlan Bejelentő tette meg (azonosíthatatlan a Bejelentő, ha a Bejelentő személyére vonatkozóan – annak feltárására tett ésszerű erőfeszítések ellenére – nem áll a bejelentővédelmi ügyvéd számára elegendő információ);

b) a Visszaélés bejelentést nem annak megtételére jogosult személy tette meg;

c) a Visszaélés bejelentés ugyanazon Bejelentő által tett ismételt, a korábbi Visszaélés bejelentéssel azonos tartalmú Visszaélés bejelentés, illetve

d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a Visszaélés bejelentésben érintett személy jogainak a Visszaélés bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

(4) Ha a Visszaélés bejelentés kivizsgálása jelen Szabályzat 8.§ (4) bekezdése szerint mellőzhető, a bejelentővédelmi ügyvédnek ezen tény megállapításáig el kell végeznie a Visszaélés bejelentés fogadásával, rögzítésével, valamint a Visszaélés bejelentéssel összefüggő tájékoztatások megadásával kapcsolatos feladatokat.

(5) A Visszaélés bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a Visszaélés bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmények vagy mulasztások, illetve egyéb visszaélések orvoslására.

(6) Ha a Visszaélés bejelentés tartalma alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, a bejelentővédelmi ügyvéd intézkedik a büntető feljelentés megtételéről.

(7) A bejelentővédelmi ügyvéd a Visszaélés bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a Visszaélés bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a Bejelentőt írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás kizárólag akkor mellőzhető, ha a bejelentővédelmi ügyvéd a Bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást – utólag is igazolható módon – kifejezetten tudomásul vette.

(8) A bejelentővédelmi ügyvéd világos és könnyen hozzáférhető információt nyújt a Visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a Visszaélés bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, valamint a Visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozóan.

V. fejezet
ADATKEZELÉS

15.§ A Bejelentéssel kapcsolatos adatkezelés szabályai

(1) A Panaszkezelési rendszer keretei között
   a) a Bejelentőnek,
   b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a Bejelentésre okot adott, és
   c) annak a személynek, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet,

a Bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a Bejelentés kivizsgálása és a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a bejelentővédelmi ügyvéd, illetve külső szervezet részére továbbíthatók.

(2) A Panaszkezelési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell a 15.§ (1) bekezdés hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

(3) Amennyiben a Bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a Bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

(4) A Bejelentés kivizsgálásában részt vevő személyek a vizsgálat lezárásáig, vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a Bejelentés tartalmára és a Bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a Bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – az Egyetem munkavállalójával a vizsgálat lefolytatásához szükséges mértékben oszthatja meg, tőle a vizsgálat lefolytatásához szükséges mértékben információt, tájékoztatást kérhet.

(5) A Bejelentő személyes adatai – a nyilvánvalóan rosszhiszemű, valótlan adatokat, információkat közlő Bejelentő adatainak kivételével – csak a Bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező állami szerv vagy hatóság részére adhatók át, ha ezen állami szerv vagy hatóság az adatok kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a Bejelentő hozzájárult. A Bejelentő személyes adatai annak kifejezett hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(6) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a Bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

a) ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a Bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult állami szerv, hatóság vagy személy részére át kell adni,
b) megalapozottan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult állami szerv, hatóság vagy személy kérelmére át kell adni.

(7) A Panaszkezelési rendszer keretei között kezelt adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a Bejelentésre vonatkozó, a Panasztörvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.

(8) A Bejelentésben érintett személyt és azt a személyt, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a 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, illetőleg a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkező személy a Bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A Bejelentésben érintett, illetőleg a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkező személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a Bejelentés kivizsgálását.

VI. fejezet
BEJELENTŐVÉDELEM

16.§ A Bejelentők védelme

(1) Minden, a Bejelentő számára hátrányos intézkedés,
a) amelyre a Visszaélés bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és
b) amelyet a 9.§ (1), 10.§ (1) és 11.§ (1) bekezdésekben meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

(2) Hátrányos intézkedésnek minősül a Bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen
a) a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések;

b) a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása;
c) a képzés megtagadása;
d) a negatív teljesítményértékelés;
e) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása;
f) a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés;
g) a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód;
h) a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a Foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják;
i) a határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése;
j) a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is;
k) az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet;
l) az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása;
m) az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
n) az engedély visszavonása.

(3) A 16. § (2) bekezdés szerinti hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a Bejelentő a Visszaélés bejelentés megtételének jogszerűségét bizonyítja –

a) vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a Visszaélés bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és
b) a hátrányos intézkedést hozó személyt terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a Visszaélés bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.

(4) A Visszaélés 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 Visszaélés bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a Bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a Visszaélés bejelentés szükséges volt a Visszaélés bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

(5) A Visszaélés bejelentés jogszerű megtétele esetén a Bejelentőt nem terheli felelősség a Visszaélés 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. A Bejelentő a Visszaélés bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a Bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a Visszaélés bejelentés szükséges volt a Visszaélés bejelentéssel érintett körülmények feltárásához. A Bejelentő az 16. § (4)-(5) bekezdésben foglaltakra valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a Visszaélés bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

(6) A Visszaélés bejelentés megtétele jogszerű, ha

a) a Bejelentő a Visszaélés bejelentését a Panaszkezelési rendszerben, a jelen Szabályzatban, illetve a Panasztörvényben meghatározott szabályok szerint tette meg;

b) a Bejelentő a Visszaélés bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt a munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerezte, és

c) a Bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a Visszaélés bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a Visszaélés bejelentés időpontjában valós volt.

(7) A Bejelentőre vonatkozó védelemben részesül, aki személyazonosságának felfedése nélkül – így különösen neve, azonosításához szükséges személyes adatai megadása nélkül- tesz jogszerű Visszaélés bejelentést, és későbbi azonosítását követően vele szemben a 16. § (1) bekezdésében jelölt hátrányos intézkedést tesznek meg, illetve esetében a (2) bekezdés alkalmazására kerül sor.

(8) A Bejelentőre vonatkozó védelemben részesül továbbá aki:

a) a jogszerű Visszaélés bejelentést tevő Bejelentő részére segítséget nyújt a Visszaélés bejelentés megtétele során,

b) a jogszerű Visszaélés bejelentést tevő Bejelentővel kapcsolatban álló olyan személy – így különösen a bejelentő munkatársa vagy családtagja –, akit a VI. fejezet 16. § (2) pont szerinti hátrányos intézkedés érhet.

(9) A 16. § szerinti védelem nem illeti meg a Bejelentőt, ha

a) Visszaélés bejelentésével a minősített adatokra vonatkozó jogszabályokat megszegi,

b) a Visszaélés bejelentés megtétele során törvényben meghatározott, az orvosi titokra, az ügyvédi titokra vonatkozó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,

c) a Visszaélés bejelentés megtétele során az egyházi személy és a vallási egyesület vallásos szertartást hivatásszerűen végző tagjaként a hivatásánál fogva rá irányadó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
d) a Visszaélés bejelentés megtétele során a bírói ítélkezéssel kapcsolatban a törvény által védett titok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
e) Visszaélés bejelentésével a büntetőeljárási szabályok szerinti adatkezelési szabályokat megszegi, vagy
f) a rendvédelmi szervek, a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivatal állományának a tagjaként a Visszaélés bejelentésével az e szervek tevékenységére vonatkozó szabályokat megszegi.

VII. fejezet
MONITORING

17.§ Monitoring

(1) A beérkezett bejelentések számáról, feldolgozási idejéről, a panasztipológia alapján meghatározott típusáról a MIN nyilvántartást vezet és éves rendszerességgel a vezetőségnek kimutatást készít és a meghozott intézkedések végrehajtását visszaellenőrzi.
(2) A panaszkezelési eljárás lezárása után a Panaszosnak lehetősége nyílik a folyamat értékelésére.

VIII. fejezet
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

18.§ Hatályba lépés, jóváhagyás

(1) A jelen Szabályzatban részletesen nem szabályozott kérdésekben a Panasztörvényben foglaltak az irányadók.
(2) Jelen Szabályzatot az Egyetem a honlapján hirdeti ki és teszi közzé (www.uni-pannon.hu).
(3) Jelen Szabályzatot a Szenátus a 2025. október 30-ai ülésén a 167/2025. (X.30.) számú Szenátusi határozatával elfogadta.
(4) Jelen Szabályzat 2025. november 10. napján lép hatályba.
(5) Jelen Szabályzat visszavonásig érvényes.
(6) Jelen Szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 37/2024. (II.22.) sz. szenátusi határozattal elfogadott „A Pannon Egyetem Panaszkezelési Szabályzata".

Veszprém, 2025. október 30.

Dr. Abonyi János — Csillag Zsolt

rektor — kancellár

A Szabályzatot a Pannon Egyetemért Alapítvány, mint fenntartó nevében jóváhagyta:

Veszprém, 2025. november 10.

Dr. Bartus Péter

operatív igazgató

MELLÉKLETEK:

1. melléklet: Panaszkezelési folyamatábra

