



Hungarian Helsinki Committee

A MAGYAR HELSINKI BIZOTTSÁG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

I. CÉL

E panaszkezelési szabályzat célja, hogy megoldást nyújtson azokban a problematikus helyzetekben, amelyek az ügyfeleknek, illetve a kedvezményezetteknek a Magyar Helsinki Bizottsággal (a továbbiakban: MHB) való kapcsolata során merülhetnek fel. Ez valamennyi szóbeli és írásbeli kommunikációt, valamint helyzetet magában foglal, különösen azokat, amelyek:

- a személyzetnek a jogsegély és jogi képviselet nyújtásával kapcsolatos tevékenységek során tanúsított magatartásából erednek;
- a személyzetnek a projektek (így például kutatási tevékenységek, rendezvények, tanfolyamok, ellenőrzések (monitoringok), interjúk stb.) végrehajtása során tanúsított magatartásából erednek.

Ez a szabályzat vonatkozik azokra az esetekre, amikor az MHB kedvezményezettje vagy ügyfele az ügyfélfédelmi szabályok valamely konkrét megsértése miatt panaszt kíván benyújtani és annak formális megválaszolását kéri. Ez a szabályzat nem vonatkozik azokra a helyzetekre, amikor az MHB kedvezményezettje vagy ügyfele informális úton, az MHB személyzete egyik tagjának valamely hétköznapi, kisebb problémát jelez, és azonnal választ kap.

II. SZEMÉLYI HATÁLY

Az MHB Magatartási Kódexének hatályával összhangban a jelen panaszkezelési szabályzat az ügyfélfédelmi szabályok minden olyan megsértésére alkalmazandó, amelyet – az MHB által valamely konkrét feladat ellátására adott megbízásuk keretében eljárva – az MHB munkavállalói, megbízott ügyvédjei, gyakornokai, önkéntesei vagy szerződéses ügyvédjei (a továbbiakban együttesen: MHB „személyzete”) követnek el vagy az nekik betudható.

III. AZ IRÁNYELVEK IRÁNTI ELKÖTELEZETTSÉG KINYILVÁNÍTÁSA

E szabályzat elfogadásával az MHB megerősíti elkötelezettségét Magatartási Kódexe iránt, amely különösen a következőkről rendelkezik:

- Minden ember egyformán fontos és megilleti emberi jogainak tiszteletben tartása korra, nemre, szexuális-érzelmi irányultságra, nemi identitásra, származásra, bőrszínre, etnikai származásra, nemzetiségre vagy állampolgárságra, nyelvre, vallásra, társadalmi-gazdasági vagy tanulmányi háttérre, fogyatékosagra, egészségi állapotra vagy bármely más védett megkülönböztető jegyre való tekintet nélkül;
- Minden ember veleszületett emberi méltósággal rendelkezik és a törvény előtt egyenlőnek tekintendő;
- Elköteleződés a gyermekek jogainak mindenkoros védelme és elsődlegesen az ő érdekeiket szem előtt tartva történő cselekvés iránt.

Az MHB vállalja, hogy munkája során a **megelőzés, bejelentés és válaszadás** három pillérére alapozva gondoskodik az ügyfélfédelméről.

IV. MEGELŐZÉS

Az MHB:

- Úgy tervezi meg és valósítja meg valamennyi programját és tevékenységét, hogy ügyfelei és kedvezményezettjei megóvják bármilyen olyan sérelem kockázatától, illetve az ügyfélfédelmi szabályok minden olyan megsértésétől, amelyek az érintetteknek az MHB-vel való kapcsolatfelvétel miatt merülhetnek fel;
- Továbbra is olyan munkakörnyezetet alakít ki és tart fenn, amelyben megelőzhető, hogy az MHB személyzete az ügyfelekkel és kedvezményezettekkel szemben megsértse az ügyfélfédelmi szabályokat;

- Az ügyfélvédelmi szabályoknak az MHB személyzete általi megsértésével kapcsolatos bármilyen aggályt vagy gyanút jelent a személyzet megfelelő tagjának az MHB visszaélés-bejelentési eljárásának megfelelően (az eljárást az MHB Magatartási Kódexe rögzíti);
- A személyzet új tagjainak felvételi eljárása során tájékoztatást nyújt az MHB alapvető értékeiről és az ügyfelekkel szemben tanúsítandó, elvárt magatartásról, valamint tájékoztatást nyújt a tevékenységei során elvárt magatartással kapcsolatos ajánlott olvasmányok listájáról (pl. saját Rövid útmutató a kínzást elszenvedett menedékkérők támogatásáról és a róluk való gondoskodásról);
- Törekszik arra, hogy megelőzze a személyzet tagjainak kiégését, továbbá igyekszik elősegíteni munkavállalóinak lelki jólétét annak érdekében, hogy hozzájáruljon a kötelezettségszegések megelőzéséhez.

V. BEJELENTÉS

Az MHB:

- Gondoskodik róla, hogy az MHB személyzetének valamennyi tagja megismerhesse az e panaszkezelési szabállyal kapcsolatos feladatait, valamint, hogy feladataikat megfelelően ismerjék és azokkal tisztában legyenek;
- Gondoskodik róla, hogy a panaszkezelési eljárás bizalmas, könnyen érthető, egyszerű nyelvezetű, többnyelvű formában álljon valamennyi kedvezményezett és ügyfél rendelkezésére, valamint, hogy az eljárásnak gyermekbarát változata is bevezetésre kerüljön;
- A transzparencia biztosítása érdekében az MHB személyzete, ügyfelei és kedvezményezettjei körében megismerteti a panaszkezelési eljárást és azt, hogy az eljárás hogyan vehető igénybe,
- Felhívja az ügyfelek és a kedvezményezettek figyelmét arra, hogy hogyan lehet a panaszkezelési eljárás keretében panaszt benyújtani az ügyfélvédelmi szabályok megsértése esetén, és világosan elmagyarázza, hogy milyen eredmény várható az eljárás lefolytatásától;
- Igyekszik elkerülni azokat az akadályokat, amelyek az ügyfelek vagy kedvezményezettek bizonyos csoportjait meggátolhatják abban, hogy panaszt nyújtsanak be, és meghozza a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy ezeket az akadályokat kiiktassa.

VI. VÁLASZADÁS

Az MHB:

- Amint a panaszt megkapja, annak kézhezvételéről írásbeli visszaigazolást küld a panasztevő részére;
- A panaszkezelési eljárás keretében tett bejelentéseket gyorsan és a vonatkozó jogi, illetve egyéb, a tisztességes eljárásra vonatkozó kötelezettségeivel összhangban kivizsgálja.
- A probléma orvoslására megfelelő intézkedéseket hoz, a következő lépések alkalmazásával:
 - A panaszokat alaposan megvizsgálják;
 - A személyzet azon tagja, akivel kapcsolatban a kötelezettségszegés elkövetése merül fel, nem vehet részt a panaszt érdemben vizsgáló csapat munkájában;
 - Ha a kötelezettségszegés valósnak bizonyul, meghozzák a megfelelő intézkedéseket;
 - A kevésbé súlyos kötelezettségszegések esetében helyreállító személetet követnek a panasztevő ügyfél bevonásával, amennyiben ez lehetséges és megfelelő;
 - A panaszokat hivatalosan írásban megválaszolják. A válasz tartalmazza a vizsgálat megállapításait és, amennyiben lehetséges, a javasolt jóvátételt;
 - Ha a vizsgálat kötelezettségszegést állapít meg, az MHB megkeresi, hogy belső szabályzataiban milyen változtatások lehetségesek, illetve szükségesek.

VII. A MAGATARTÁSI KÓDEX ALKALMAZÁSA

A jelen szabályzatban említett eljárásokra – eltérő rendelkezés hiányában – a Magatartási Kódex VII. szakaszában ("Visszaélések bejelentésével kapcsolatos szabályzat") rögzített vizsgálati eljárások alkalmazandók.

- 1) A panaszt továbbítani kell az illetékes vizsgálóbiztos felé. A vizsgálóbiztos és helyettesét az MHB társelnökei jelölik ki egy naptári év időtartamára az előző naptári év december 15-ig. Amennyiben az MHB bármelyik társelnöke érintett a

vitatott tevékenységben, az egyesület közgyűlése által kijelölt egyesületi tag lesz a vizsgálóbiztos. Ilyen esetekben a visszaéléssel kapcsolatos információt a felügyelőbizottság elnökének rendelkezésére kell bocsátani, aki felel azért, hogy a közgyűlés intézkedését kezdeményezze.

- 2) A vizsgálóbiztosnak a lehető leghamarabb írásbeli elismervényt kell küldenie a bejelentésről a panasztevőnek, majd azt követően írásbeli jelentést kell tennie a vizsgálat eredményéről és a javasolt intézkedésről. Amennyiben a vizsgálat idejét meghosszabbítják, a vizsgálóbiztos köteles a panasztevőt a vizsgálat előrehaladásáról és a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról írásban tájékoztatni.
- 3) A vizsgálóbiztos az állítólagos jogsértő magatartást kellő gondossággal kivizsgálja. Vizsgálata magában foglalja minden lényeges tény és körülmény tisztázását, a személyzet azon tagjának (tagjainak) tájékoztatását aki(k) ellen a panasz irányul, valamint – amennyiben szükséges – az MHB felügyelőbizottságának, illetve bármely más szakértő, MHB munkatárs vagy partner bevonását. A vizsgálóbiztos elkészíti a panaszra és annak megalapozottságára vonatkozó indokolt véleményt, amely tartalmazza a vizsgálat megállapításait és következtetéseinek indokait. Amennyiben a vizsgálóbiztos bizonyítékot talál a bűncselekményre, haladéktalanul értesítenie kell a rendőrséget. Bármely más esetben a társelnökök döntése vagy – abban az esetben, ha az ügy az egyik vagy mindkét társelnököt érinti – az MHB közgyűlése határozza meg a követendő eljárást a vizsgálóbiztos indoklással ellátott véleménye alapján.

VIII. TITOKTARTÁS

A panaszkezelési eljárás valamennyi szakaszában gondoskodni kell a titoktartásról. A bejelentéssel és az azt követő ügykezeléssel kapcsolatos információk csak azokkal és annyiban oszthatók meg, akikkel, illetve amilyen mértékben az feltétlenül szükséges, tovább az említett információkat mindvégig titkosan kell kezelni.