

SZABÁLYZAT

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Hatályos: **2021.02.01. napjától**



SZABÁLYZAT

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Alba Bástyá Család- és Gyermejjóléti Központ intézményvezetője a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX törvény 23. § (4) bekezdés f) pontja alapján – figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire - a panaszok és közérdekű bejelentések intézési rendjének kialakítása érdekében a következő szabályzatot adja ki:

1. Általános rendelkezések

- 1.1. A szabályzat hatálya: a szabályzat rendelkezéseit az Alba Bástyá Család- és Gyermejjóléti Központ (továbbiakban: Központ) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás (a továbbiakban: eljárás) során kell alkalmazni.
- 1.2. Szabályzat célja, hogy a Központ munkája és az ügyfélfogadása során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (továbbiakban: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését szabályozza.

2. A közérdekű bejelentés és panasz fogalma

- 2.1. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- 2.2. A Közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, melynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

3. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

- 3.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat szóban, írásban vagy elektronikus úton a Központhoz.
- 3.2. A szóban vagy írásban beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Központ iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.
- 3.3. A személyesen előterjesztett szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést az 1. számú melléklet szerinti adatlap és a 2. számú melléklet szerinti hozzájáruló nyilatkozat kitöltésével írásba kell foglalni. Az adatlap másodpéldányát a panaszt tevőnek, vagy a közérdekű bejelentést tevőnek át kell adni.
- 3.4. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel speciális szakértelmet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a bejelentést felvevő is elbírálni és szóban is megválaszolhatja. Ebben az esetben az 1. melléklet szerinti adatlapon rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét és a bejelentő részéről annak tudomásulvételét. A szóbeli tájékoztatás elmaradása esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell. Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentést az azt fogadó szervezeti egység az iratkezelés szabályai szerint iktatja és irattárba helyezi.

4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján

- 4.1. A közérdekű bejelentést vagy a beérkezett panaszt, amennyiben az nem válaszolható meg azonnal, az intézményvezetőnek át kell adni. Az intézményvezető az átadást követően kijelöli az ügyet kivizsgáló vezetőt vagy felállít egy - illetékes, belső szakemberekből álló - panasz kivizsgáló bizottságot.
- 4.2. Ha a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálása nem tartozik a Központ hatáskörébe, azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez tovább kell küldeni, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
- 4.3. A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt - az eljárás meghosszabbodása indokainak közlésével - írásban tájékoztatni kell. Az elintézés várható időtartama 45 napnál nem lehet hosszabb.
- 4.4. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek feljegyzésbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
- 4.5. A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt ügyintéző a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt kérésének megfelelően, írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az elektronikus tájékoztatás megtörténtét az e-mail kinyomtatásával kell dokumentálni.
- 4.6. Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:
 - a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásról,
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

5. A bejelentő adatainak kezelése

- 5.1. A bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az iratkezelési szabályzat szerinti iratörzési határidő végéig kezelhetnek, valamint az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai - egyértelmű hozzájárulása nélkül - nem hozhatók nyilvánosságra.
- 5.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el és alaposan feltehető, hogy ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv, illetve személy részére át kell adni.

6. A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

- 6.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.
- 6.2. A panasz vizsgálata az előző pontban érintett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
- 6.3. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 6.4. A fenti esetekben - a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével - a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

7. Egyéb rendelkezések

A Központ intézményvezető helyettese - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet, valamint a tárgyévét követő naptári év január 31 -ig napjáig a 3. melléklet kitöltésével kimutatást készít az intézményvezető részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a tett intézkedésekről.

Az Intézmény munkavállalói kötelesek a jelen szabályzat előírásait megismerni és az azokban foglaltak szerint a tőlük elvárható gondossággal eljárni.

Az Intézmény munkavállalói jelen szabályzat megismeréséről a 4. számú mellékleten nyilatkoznak. Jelen szabályzat 2021. február 1. napján lép hatályba.

Székesfehérvár, 2021.január 29.



Tisztl Henrik
intézményvezető

HOZZÁJÁRULÁS

a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott

..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)

(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése).

202. tett

tárgyban benyújtott közérdekű bejelentéseim, panaszolt ügyében kijelentem, hogy annak a(z)
..... szervhez történő áttétele
esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Székesfehérvár,.....

ügyfél aláírása

