



Bársonyos-Pervátpuszta Időskorúak Szociális Otthona

Cím: 2883 Bársonyos, Pervátpuszta

Telefonszám: 06 34 358 122 / 06 34 558 005

E-mail cím: barsonyos.szocotthon@gmail.com

Szabályzat a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről

Hatályba lépés napja: Bársonyos, 2024.05.10.

BÁRSONYOS-PERVÁTPUSZTA
IDŐSKORÚAK SZOCIÁLIS OTTHONA
2883 Bársonyos, Pervátpuszta

.....
Pozsgai Róbertné
intézményvezető

I. számú fejezet

Általános rendelkezések

A szabályzat hatálya kiterjed Bársonyos-Pervátpusztai Időskorúak Szociális Otthona (továbbiakban, mint Intézmény) tekintetében a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV törvény 1. § (2)-(3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás lefolytatására.

A szabályzat célja, hogy az Intézmény ügyintézés során a beérkező közérdekű bejelentéseknek és panaszoknak előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elemzését szabályozza.

II. számú fejezet

A közérdekű panasz és bejelentés fogalma

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.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

III. számú fejezet

A panaszok és közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat szóban, írásban vagy elektronikus úton az Intézmény felé.

A szóban vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására az Intézmény iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.

A személyesen előterjesztett szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést az **I. számú melléklet** szerinti adatlap kitöltésével írásba kell foglalni. Az adatlap másodpéldányát a panaszt tevőnek, vagy a közérdekű bejelentést tevőnek át kell adni.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel egyéb tevékenységet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a felvevő is elbírálhatja és szóban is megválaszolhatja. Ebben az esetben az **I. számú melléklet** szerinti adatlapon kell rögzíteni a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét és a bejelentő részéről annak tudomásul vételét. A szóbeli tájékoztatás elmaradása esetén a bejelentőt írásban tájékoztatni kell. Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentés iktatásra kerül.

IV. számú fejezet

Intézkedés a közérdekű bejelentés, panasz alapján

A közérdekű bejelentést vagy a beérkező panaszt, amennyiben az nem válaszolható meg azonnal, a jegyzőnek át kell adni. A jegyző az átadást követően kijelöli az ügyet kivizsgáló ügyintézőt.

Ha a beérkező panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálása nem tartozik az Intézmény hatáskörébe, azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, amelyről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt – az eljárás meghosszabbítása indokainak közlésével – írásban tájékoztatnia kell. Az ügyintézés várható időtartalma negyven öt napnál nem lehet hosszabb.

A vizsgálat történhet az iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, szükséges iratok beszerzésével.

A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt ügyintéző a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt a kérésnek megfelelően, írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az elektronikus tájékoztatás megtörténhet az e-mail kinyomtatásával kell dokumentálni.

A 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 – orvoslásáról
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntető eljárás, szabálysértési eljárás stb.)

V. számú fejezet

A bejelentő adatainak kezelése

A bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az iratkezelési szabályzat szerinti iratmegőrzési határidő végéig kezelhető, 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 hozzájárul. A bejelentő adatai – érintetti hozzájárulás nélkül – nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el és alaposan feltételezhető, hogy ezzel bűncselekményt, vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait, az eljárás lefolytatására jogosult szerv, illetve személy részére kerül átadásra.

VI. számú fejezet

A közérdekű bejelentés, panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indoklás nélkül mellőzhető.

A panasz vizsgálata az előző pontban említett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről, mulasztásáról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A fenti esetekben – a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével – a vizsgálat mellőzéséről a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

VII. számú fejezet

Egyéb rendelkezések

Az Intézmény érintett ügyintézője – a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet, valamint a tárgyévet követő naptári év január 31-ig a **II. számú melléklet** kitöltésével kimutatást készít a jegyző részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a megtett intézkedésekről.



Bársonyos-Pervátpusztai Időskorúak Szociális Otthona

Cím: 2883 Bársonyos, Pervátpusztai
Telefonszám: 06 34 358 122 / 06 34 558 005
E-mail cím: barsonyos.szocotthon@gmail.com

I. számú melléklet

**Adatlap
szóbeli panaszt és közérdekű bejelentéshez**

Dátum:
A panasztétel, bejelentés helye:
Az ügyintéző neve:
A panasztétel, bejelentés módja:
Az ügy száma / iktatószám:

Ügyfél adatai:

Név:
Lakcím:
Telefonszám:
E-mail cím:

A panasz vagy közérdekű bejelentés tárgya:

.....
.....

A panasz vagy közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Szóbeli tájékoztatás megtörtént:

☐

igen

☐

nem

A tájékoztatást tudomásul veszem:

☐

igen

☐

nem

Meghozott intézkedés:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dátum:

.....

ügyfél aláírása

.....

ügyintéző aláírása



Bársonyos-Pervátpuszta Időskorúak Szociális Otthona

Cím: 2883 Bársonyos, Pervátpuszta
Telefonszám: 06 34 358 122 / 06 34 558 005
E-mail cím: baronyos.szocotthon@gmail.com

II. számú melléklet

Kimutatás

..... évben beérkezett panaszokról és közérdekű bejelentésekről

Megnevezés	Előző évről áthozott	Tárgy évben érkezett	Intézkedés mellőzése	Átadva	Kivizsgálva			Következő évre átvitt
					Alaptalan	Részben megalapozott	Megalapozott	