



**FŐVÁROSI ÖNKORMÁNYZAT  
GYULAI IDŐSEK OTTHONA**

5700 GYULA, VÉRTANÚK ÚTJA 1-5.

TEL.: +36 66 561 370 FAX: +36 66 561 373

E-MAIL: GYULAOTTHON@GYULAOTTHON.HU

Ikt. sz.: ..... /2023

## Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének szabályzata

## Tartalom

I.	Bevezető rendelkezések .....	3
II.	Panasz és közérdekű bejelentések vizsgálata .....	3
III.	Bejelentések nyilvántartása .....	4
IV.	A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere .....	5
V.	Záró rendelkezések .....	5
	1. melléklet .....	6
	2. melléklet .....	7
	3. melléklet .....	8

## I. Bevezető rendelkezések

**A szabályzat célja:** a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Tv.) előírásai alapján a Fővárosi Önkormányzat Gyulai Idősek Otthona panasz-és közérdekű adatok bejelentése kezelésének meghatározása.

**A szabályzat hatálya:** A szabályzat hatálya kiterjed valamennyi szervezeti egységére.

**A szabályzat tárgya:** Az intézmény részére érkező bármely panasz és közérdekű bejelentés.

### Fogalmi meghatározások:

1. 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. 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. Közérdekű bejelentésnek a tv. 1. § (3) bekezdésében meghatározott beadvány minősül.
3. beadvány: panasz, közérdekű bejelentés

## II. Panasz és közérdekű bejelentések vizsgálata

1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az intézményhez.

A panasz, vagy közérdekű bejelentés megtehető szóban vagy írásban, telefonon a 66/561-370 telefonszámon, postai úton a Fővárosi Önkormányzat Gyulai Idősek Otthona – 5700 Gyula, Vértanúk útja 1-5. vagy elektronikus levélben a [gyulaotthon@gyulaotthon.hu](mailto:gyulaotthon@gyulaotthon.hu) címre.

A szóbeli beadványt kötelező írásba foglalni és a bejelentő számára másodpéldányban átadni.

Ha a beadvány vizsgálatára nem az intézmény jogosult a beadványt a beérkezésről számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, mely áttételről a bejelentőt értesíteni kell.

A beadványt a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha a vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt az indoklás feltüntetésével tájékoztatni kell. A határidő ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

2. A beadvány vizsgálata mellőzhető, amennyiben:
  - a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy bejelentő ismételten tette,
  - a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát (a tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani).
3. Az azonosíthatatlan személy által tett beadványt az intézmény mellőzi, kivéve, ha a beadvány alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

4. A beadvány vizsgálatára, felügyeletére az intézményvezető jogosult és köteles. Ügykörében eljárva a beadvány fogadását, kivizsgálását és elbírálásának koordinálását végzi, gondoskodik a hatályos jogszabályok és belső szabályozók maradéktalan betartásáról.
5. Amennyiben a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, gondoskodni kell:
  - a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
  - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
  - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
6. Az eljárásra jogosult a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – köteles a panaszost, illetőleg bejelentőt írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről panaszost, illetőleg bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
7. A panaszost, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos, illetőleg a közérdekű bejelentést tevő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
8. A bejelentő személyére és a beadvány tartalmára, az abban érintett más természetes vagy jogi személyre vonatkozó információkat csak a beadványt kezelő munkatársak ismerhetik meg.
9. Ha a beadvány elbírálása során nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és
  - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
  - alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek – kérelmére – át kell adni.

### **III. Bejelentések nyilvántartása**

1. Az intézmény vezetője a benyújtott integritás bejelentésekről a 3. melléklet szerinti nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:
  - sorszám
  - beérkezés ideje,
  - beküldő neve,
  - iktatószám,
  - bejelentés tárgya,
  - bejelentés kivizsgálás eredménye,
  - bejelentés alapján megtett intézkedések,
  - az ügy lezárásának időpontja.
2. Az intézményvezető köteles a beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente áttekinteni és a szükséges intézkedéseket megtenni az intézmény közfeladatainak javítása, az integritási kockázat mérséklése érdekében.

## **IV. A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere**

1. A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.
2. Az elektronikus rendszer használatához az intézmény – az első, hatáskörébe tartozó közérdekű/visszaélés bejelentés benyújtásakor – levélben kapja meg az ún. regisztrációs kódot. A továbbiakban az intézmény hatáskörébe tartozó közérdekű/visszaélés bejelentések benyújtásáról kizárólag elektronikus úton érkezik értesítés, és azok elintézése is ezen a felületen, a megadott felhasználónév és jelszó használatával történhet.
3. Az elektronikus rendszeren keresztül érkezett bejelentéseknél az intézménynek nincs lehetősége az ügy áttételére. Amennyiben a közérdekű/visszaélés bejelentés elintézésére nincs hatásköre, vagy nem illetékes, az erről szóló tájékoztatást a rendszerbe kell feltölteni, ezt követően az AJBH fogja megkeresni és a rendszerben rögzíteni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező eljáró szervet.
4. Az intézmény az elektronikus rendszeren keresztül érkezett bejelentések esetében is a bejelentő számára nyújt tájékoztatást a védett elektronikus rendszerben rögzített válaszelevelében. Az eljárás során a II. fejezetben leírtakat kell alkalmazni azzal az eltéréssel, hogy
  - 4.1. az intézkedésekről szóló tájékoztatást az elektronikus rendszerben kell rögzíteni,
  - 4.2. amennyiben a bejelentő kéri, hogy a személyes adatait kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatal számára legyenek hozzáférhetőek
    - a bejelentő meghallgatására és szóbeli tájékoztatására nem kerülhet sor,
    - a bejelentés vizsgálatát nem lehet mellőzni azért, mert a közérdekű bejelentő az eljárásra jogosult szerv számára nem azonosítható,
    - a bejelentővel való kapcsolattartás kizárólag az elektronikus rendszer útján történhet, és
    - az intézmény az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül léphet kapcsolatba a bejelentővel a bejelentő személyazonosságának felfedése nélkül.

## **V. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzat 2023. szeptember 1-én lép hatályba. Ezzel egyidejűleg a 2021. november 30-án kiadott Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendje és módosításai hatályát veszti.

Gyula, 2023. augusztus 31.

Dolozim Emese  
intézményvezető

PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ŰRLAPJA

A bejelentés típusa:<sup>1</sup> panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja: .....év ..... hónap..... nap

A bejelentés módja: .....

Helyszín: .....

Bejelentést rögzítette: .....(ügyintéző neve)

Jelen vannak:

**Bejelentő adatai:**

A bejelentő neve: .....

Lakcíme:.....

Telefonszáma: .....

E-mail: .....

Zárt adatkezelést kér-e? <sup>2</sup> Igen Nem

A panasz, vagy közérdekű bejelentés rövid leírása:

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

k.m.f.

bejelentő aláírása

bejelentést felvevő aláírása

1 A megfelelőt kérjük aláhúzni!

2 A megfelelőt kérjük aláhúzni!

## NYILATKOZAT

Alulírott, ..... (lakcím:.....) ezen nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével **nyilatkozom**, hogy ..... ellen ..... napján benyújtott, ..... kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- 1.)  **hozzájárulok**, hogy a Fővárosi Önkormányzat Gyulai Idősek Otthona (a továbbiakban: intézmény) **a személyes adataimat** – az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – **kezelje**<sup>1</sup>;
- 2.)  **hozzájárulok**, hogy .....-t az intézmény **tájékoztatáskérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében** – a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 1-6 §-aiban foglaltak alapján – a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű **személyes adataim és a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse**;
- 3.)  amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasztv. 6. § (2) bekezdése alapján **hozzájárulok**, hogy **személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön**.

**Jelen nyilatkozat hiányában az intézmény csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.**

Kelt:.....

.....

aláírás

<sup>1</sup> **Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 10. pontja szerint:**

*adatkezelés:* az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

## PANASZBEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

Sorszám	Érkezett	Beküldő neve	Irat száma	Panaszbejelentés tárgya	Panasz kivizsgálás eredménye	Megtett intézkedés	Az ügy lezárásának időpontja