



Humán szolgáltató Központ

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

2022

Hatályos: 2022.01.03. naptól



Tolácziné Varga Zsuzsanna
Tolácziné Varga Zsuzsanna
intézményvezető



Humán szolgáltató Központ

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Jelen szabályzat célja, hogy a Szekszárd Megyei Jogú Város Humán szolgáltató Központ (továbbiakban: HSZK), az intézménnyel kapcsolatban keletkezett panaszok, közérdekű bejelentések eljárásrendjét, összhangban a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (Panasz törvény) rendelkezéseivel, megfelelően szabályozza.

I. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

I.1. **Panasz:** 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.

I.2. **Közérdekű bejelentés:** a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek kezelése vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

II. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS MEGTÉTELÉNEK MÓDJAI:

II.1. Panasz, közérdekű bejelentés megtehető szóban, személyesen a HSZK 7100 Szekszárd, Vörösmarty utca 5. szám alatti székhelyén. A szóban tett panaszt, közérdekű bejelentést írásban rögzíteni kell, amiből másodpéldányt kell biztosítani a bejelentő részére.

II.2. Panasz és közérdekű bejelentés megtételére írásban is lehetőség van. Az írásbeli bejelentés megküldhető postai úton (7100 Szekszárd, Vörösmarty utca 5.), valamint személyesen is benyújtható a HSZK székhelyén.

II.3. A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

III. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS MEGTÉTELÉRE JOGOSULTAK KÖRE

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a HSZK-hoz, az intézmény tevékenységi körével összefüggésben.



Humán szolgáltató Központ

IV. ADATOK ZÁRT KEZELÉSE, A BEJELENTŐ VÉDELME, ADATKEZELÉS

IV.1. Szóban tett panasz, közérdekű bejelentés fel kell hívni a bejelentő figyelmét arra, hogy adatai zárt kezelését kérheti.

IV.2. Írásban megtett panasz, közérdekű bejelentés esetén a személyes adatok zárt kezelésének kötelezettségét vélelmezni kell.

IV.3. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

IV.4. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy bejelentés elbírálásával összefüggésben kezelhetők, csak a HSZK használhatja azokat. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. Ez alól kivételt képeznek a VIII. pont esetei.

V. PANASZOK, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJE

V.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

V.2. A HSZK tevékenységével összefüggésben érkezett panasz, közérdekű bejelentés elbírálására az intézmény mindenkor vezetője rendelkezik hatáskörrel.

V.3. A HSZK mindenkor intézményvezetője a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

V.4. A HSZK mindenkor intézményvezetője a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

V.5. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

V.6. A panaszok, közérdekű bejelentések értékelése évente történik.



Humán szolgáltató Központ

VI. A PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK MELLŐZÉSE

VI.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

VI.2. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

VI.3. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell. Ez alól kivételt képezhet az, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

VII. INTÉZKEDÉS PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ALAPOSSÁGA ESETÉN

VII.1. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul –, gondoskodni kell a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

VIII. ROSSZHISZEMŰ, VALÓTLAN INFORMÁCIÓN ALAPULÓ BEJELENTÉS KÖVETKEZMÉNYEI

VIII.1. Amennyiben a vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a vizsgálat érdemi intézkedés mellőzésével befejezhető.

VIII.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel,



Humán szolgáltató Központ

személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Ha megfelelő 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.

IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK:

Jelen szabályzat a kihirdetésétől fogva egészen visszavonásig érvényes.