

A Platánliget Integrált Szociális Intézmény Baranya Vármegye

Szabályzata

a panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről

1. A szabályzat célja

1. § Jelen szabályzat célja a *Platánliget Integrált Szociális Intézmény Baranya Vármegye* (a továbbiakban: Intézmény) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak szerinti - kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

2. A szabályzat hatálya

2. § (1) Jelen szabályzat tárgyi hatálya az Intézmény tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni az Intézményhez beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az az Intézményhez közvetlenül érkezett, vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet az Intézménynek továbbította.

(2) A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

(3) Jelen szabályzat nem vonatkozik az Intézmény azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatók felül.

(4) Jelen szabályzat előírásait nem kell alkalmazni azon bejelentések, panaszok kivizsgálására irányuló eljárásra, amely bejelentésre, panaszra az ellátottak intézményi jogviszonyához, panaszjoga gyakorlásához kapcsolódóan az irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.

3. § A szabályzat személyi hatálya az Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában

rögzített személyi hatály szerinti személyekre (a továbbiakban: Munkatársak), az intézménnyel egyéb jogviszony keretében (p1. megbízási, vállalkozási szerződés) tevékenységet végző személyekre terjed ki.

3. Értelmezési rendelkezések

4. § A szabályzat alkalmazása során:

- a) Intézmény: A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság fenntartásában lévő, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Baranya Vármegyei Kirendeltségéhez (a továbbiakban: Kirendeltség) tartozó költségvetési szerv: Platánliget Integrált Szociális Intézmény Baranya Vármegye; székhelye: 7754 Bóly, Hősök tere 5.;
- b) 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;
- c) bejelentő: Az a személy, aki közérdekű bejelentéssel fordul az Intézményhez;
- d) 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;
- e) panaszos: Az a személy, aki panasszal fordul az Intézményhez.

4. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése

5. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat az Intézményhez, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör az Intézmény tevékenységével, annak telephelyeivel, munkatársaival kapcsolatos.

(2) A szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést - amennyiben a panaszos és a közérdekű bejelentő azt kifejezetten kéri, úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint - írásba kell foglalni az *1. mellékletben* meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.

(3) A panaszról, illetve a közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyvet az Intézmény több példányban tartós - papír és elektronikus - adathordozókon, a jogszabályban meghatározott ideig köteles megőrizni.

(4) Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés postai úton az Intézmény címére - 7754 Bóly, Hősök tere 5. - vagy elektronikus úton az Intézmény e-mail címére -

info@platanligetotthon.hu -, továbbá személyesen az irodán nyújtható be.

(5) A közérdekű bejelentést az alapvető jogok biztosa által üzemeltett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni. Ebben az esetben a vizsgálatot az Intézmény a Panasztörvény 11. §-ában foglalt eltérésekkel folytatja le.

6. § Amennyiben az Intézmény, valamint az Intézmény fenntartója a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra hatáskörrel, az Intézmény a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszt vagy a bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

7. § (1) A panasz, illetve a közérdekű bejelentés Intézményhez beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 2 munkanapon belül az Intézményvezető kijelöli a vizsgálat lefolytatására az intézmény egy munkatársát, és a vizsgálat megindításáról írásban tájékoztatni kell az illetékes Kirendeltséget, valamint a bejelentőt. Nem jelölhető ki a vizsgálat lefolytatására olyan személy, aki a panasz vagy a bejelentés tárgya szerinti ügyben érintett lehet.

(2) A vizsgálat lefolytatására kijelölt személy az Intézmény bármely szervezeti egységétől, illetve alkalmazottjától adatok, iratok rendelkezésre bocsátását kérheti, illetve nyilatkozattételre hívhat fel.

(3) A kijelölt munkatárs a lefolytatott vizsgálatról feljegyzést készít, melyben megfogalmazza az Intézményvezető felé a döntési javaslatot és egyéb javasolt intézkedéseket.

(4) A panasz illetve közérdekű bejelentés kivizsgálása során az Intézmény kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az Intézmény a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(5) Az intézményvezető a vizsgálat eredményéről 30 napon belül tájékoztatja a panaszt vagy bejelentőt, valamint a Kirendeltséget. Ha a vizsgálat nem zárható le 30 napon belül a panaszt vagy a bejelentőt az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat

meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével írásban tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

(6) Amennyiben az intézményvezető elfogulatlanságával kapcsolatban merül fel aggály, vagy a bejelentés a személyét érinti, úgy a vizsgálatot a Kirendeltség folytatja le. Ez esetben a panaszt vagy a közérdekű bejelentést haladéktalanul, de legfeljebb 2 munkanapon belül továbbítani kell a Kirendeltséghez.

8. § (1) Ha a vizsgálat lefolytatására kijelölt személy a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,

b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről

javaslatot tesz az Intézményvezető részére, aki döntése alapján haladéktalanul gondoskodik az áttételről, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

9. § (1) A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát – a 7. § (3) bekezdés alkalmazásával – az Intézmény mellőzi:

a) ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, vagy

b) a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés esetén, vagy

c) ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát, vagy

d) azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés esetén.

(2) A (1) bekezdés d) ponttól eltérően a vizsgálatot az Intézmény lefolytatja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

(3) A (1) bekezdés a) pontban meghatározott esetben az Intézmény a Panasztörvény 6. (4) bekezdésében foglaltak szerint jár el.

10. § (1) Amennyiben a kivizsgált panasz vagy a közérdekű bejelentés – a 7. § (3) bekezdés alkalmazásával - alaposnak bizonyul, úgy gondoskodni kell

a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként

szükséges intézkedések megtételéről,

b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

c) az okozott sérelem orvoslásáról és

d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

(2) Az Intézmény a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt, valamint a Kirendeltséget haladéktalanul írásban értesíti.

11.§ (1) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - a (3) bekezdésben foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

(2) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - a (3) bekezdésben foglaltak kivételével - csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő - az 1. melléklet alapján készült jegyzőkönyvben - egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai a hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(3) Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) 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.

12.§ (1) Az Intézmény a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

(2) Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

13.§ A közérdekű bejelentő az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 38/C. §-a alapján az általa vélelmezett visszaállás orvoslása érdekében beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához, ha az eljárásra jogosult szerv

- a) közérdekű bejelentést megalapozatlannak nyilvánítja,
- b) a közérdekű bejelentő a vizsgálat eredményével nem ért egyet,
- c) a közérdekű bejelentő álláspontja szerint az eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést nem vizsgálta ki teljeskörűen.

14. § (1) A panaszokról és közérdekű bejelentésekről - a panasz vagy közérdekű bejelentés Intézményhez való beérkezésének dátumára, a tárgyára, a panaszos vagy közérdekű bejelentő nevére, a panasznak vagy a közérdekű bejelentésnek a kirendeltséghez vagy az eljárásra jogosult szervhez történő továbbítás dátumára, valamint a vizsgálat eredményére kiterjedően - az Intézmény köteles nyilvántartást vezetni.

(2) A nyilvántartást - lévén, hogy az személyes adatokat is tartalmazhat - zártan kell kezelni, annak adattartalmát az alábbi személyek ismerhetik meg:

- a) az, akivel kapcsolatosan rendelkezést tartalmaz, abban a részben,
- b) az, aki azzal kapcsolatosan feladat- és hatáskörrel rendelkezik,
- c) a fenntartó, továbbá jogszabály alapján ellenőrzést végző szervek nevében eljáró személyek,
- d) akinek azt jogszabály lehetővé teszi.

5. Záró rendelkezések

15. § Jelen szabályzat az aláírást követően lép hatályba azzal, hogy rendelkezéseit a folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

16. § (1) Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a szabályzat valamely rendelkezése a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel nem áll többé összhangban, akkor az érintett rendelkezés helyébe minden külön rendelkezés nélkül a hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

(2) Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a hatályos jogszabály a szabályzat 4. §-ában foglalt értelmezési rendelkezéstől eltérően határoz meg valamely fogalmat, akkor ezen rendelkezés helyébe minden további rendelkezés nélkül a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

17. § A jelen szabályzat felülvizsgálatáról és szükség esetén annak módosításához szükséges intézkedések megtételéről - felelősök kijelölésével - az intézményvezető köteles különösen az alábbi esetekben gondoskodni:

- a) hatálybalépést követő évtől minden naptári év január 31. napjáig,
- b) jogszabályváltozást követően - amennyiben a jogszabály másként nem rendelkezik - a jogszabályváltozás hatályba lépését követő 30 (harminc) napon belül.

18. § Jelen szabályzat tekintetében valamennyi, a 3. § szerinti Munkatárs köteles annak megismeréséről írásban nyilatkozni:

- a) jogviszony létesítése esetén legkésőbb a jogviszony létrejöttkor,
- b) fizetés nélküli szabadságot követő ismételt munkába álláskor a munkába állást követő 30 (harminc) napon belül, vagy
- c) minden más esetben a jelen szabályzat hatályba lépését követő 30 (harminc) napon belül.

19. § Jelen szabályzatot a helyben szokásos módon közzéteszem.

Bóly, 2025. 11.14.




mb. intézményvezető

J E G Y Z Ő K Ö N Y V¹

amely készült a Platánliget Integrált Szociális Intézmény Baranya Vármegye 7754 Bóly, Hősök tere 5. szám alatti hivatalos helyiségében, 20.... év..... hó napján panasz / közérdekű bejelentés megtételekor*

Jelen vannak:

1. Panaszos/Bejelentő(k)

neve:

.....

lakóhelye:

.....

A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő neve, beosztása:

.....

A jegyzőkönyvvezető neve:

.....

A panasz/közérdekű bejelentés tárgya:

.....

A panasz/közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A panaszos/bejelentő(k) nyilatkozata arról, hogy hozzájárul(nak) személyes adata(ik) kezeléséhez, illetve - az ügy tárgyától függően - személyes adatai(k)nak az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére történő továbbításához:

1. A személyes adataim kezeléséhez * hozzájárulok / nem járulok hozzá.

2. A személyes adataim..... történő továbbításához *
hozzájárulok / nem járulok hozzá

¹ Amennyiben a panaszos vagy a közérdekű bejelentő azt kifejezetten kéri, úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint kell írásba foglalni a panaszt/közérdekű bejelentést.

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást - különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan - megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

Kmf.

panaszos/bejelentő*

a panaszt, bejelentést
felvevő

jegyzőkönyvvezető

* a megfelelő rész aláhúzendó

2. melléklet

a Platánliget Integrált Szociális Intézmény Baranya Vármegye
Panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének
rendjéről szóló intézményvezetői szabályzathoz

NYILATKOZAT

Alulírott kijelentem, hogy a *Panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről* szóló szabályzatát a mai napon teljes terjedelmében megismertem, azt magamra nézve kötelezőnek fogadom el.

Név	Munkakör	Dátum	Aláírás
Lukács István	Minőség-irányítási mop. vez.	2025.11.17.	Lukács István
DEBESZSÉNYI JÁNOSNÉ	gazdálkodási-kezelési csoporthoz tartozó	2025.11.17.	Debészényi Jánosné
FÜLEKI MÁRIA	ELHELYEZÉSI CSOPORT VEZETŐ	2025.11.17.	Füleki Mária
PATAI-HUSZÁR FANNI	LAKÓOTTHON VEZETŐ	2025.11.17.	Patai-Huszár Fanni
TÓTHNÉ KATONA EMESÉ	FEJLESZTŐP. ÉS FEJLESZTŐ FOGL. CSOP. VEZ.	2025.11.17.	Tóthné Katona Emese
LOVESCHEZSNÉ SCHUMANN NÓRA	OSZTÁLY VEZETŐ ÁPOLÓ	2025.11.17.	Loveschezsné Schumann Nóra
FINTA BEÁTA	ÁPOLÓ	2025.11.17.	Finta Beáta
HALASZ MELINDA	OSZTÁLY VEZETŐ ÁPOLÓ	2025.11.17.	Halasz Melinda