



Fazekas Gábor Idősek Otthona

Hajdúböszörmény 4220 Dorogi u 91

Tel/Fax: 52/561-227 Intézményvezető: 52/561-228

E-mail: fgio@t-online.hu

Ikt.sz: 76/2019

PANASZOK és KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ELINTÉZÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat a Fazekas Gábor Idősek Otthona telephelyén érvényes
2019.07.01-től visszavonásig.

A szabályzat felülvizsgálatának időpontja: 2020.július 01.

A Fazekas Gábor Idősek Otthona panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjéről szóló szabályzatát a következők szerint állapítom meg:

1. Általános rendelkezések

A szabályzat célja a Fazekas Gábor Idősek Otthona (a továbbiakban: intézmény) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések- a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglaltak szerinti kivizsgálásra vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek. 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.

A szabályzat nem vonatkozik az intézmény azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása- így különösen bírósági, közigazgatási eljárás- során vizsgálhatóak felül.

Jelen szabályzat szerint kell eljárni az intézményhez benyújtott, az intézmény és telephelyeinek tevékenységével és munkatársaival az intézmény által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.

Jelen szabályzat alkalmazásában:

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, közigazgatási- eljárás hatálya alá.

Közérdekű bejelentés: a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése bizonyos közösség(ek), vagy az egész társadalom érdekét és érdekeit szolgálja.

2. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki- szóban, írásban vagy elektronikus úton- fordulhat az intézményhez.

A szóbeli bejelentést írásba kell foglalni az 1. számú mellékletben meghatározott jegyzőkönyv minta szerint. A szóban előadott panaszról, közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek át kell adni. A jegyzőkönyv eredeti példányát haladéktalanul továbbítani kell az intézmény vezetőjének, aki gondoskodik a beadványban foglaltak vizsgálatáról.

Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés postai, vagy elektronikus úton, továbbá személyesen az intézményvezetőnél nyújtható be.

Amennyiben a közérdekű panasz vagy bejelentés ügyében az intézmény nem rendelkezik hatáskörrel és megállapítható, hogy mely szerv jogosult a panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálására, úgy a beérkezéstől számított nyolc napon belül az intézmény átteszi azt az eljárásra jogosult szervhez.

A telephelyek a telephelyre benyújtott panaszt, közérdekű bejelentést haladéktalanul továbbítja az intézmény vezetőjének, aki gondoskodik a beadványban foglaltak vizsgálatáról.

Postai, vagy elektronikus úton egynél több címzethez érkezett beadványt az intézmény vezetőjének kell továbbítani, aki gondoskodik a beadványban foglaltak vizsgálatáról.

3. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása

A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasztörvény rendelkezései és a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.

A panaszt, közérdekű bejelentést a tartalma alapján kell kivizsgálni. A beadványt egyik esetben sem lehet a panaszolt személynek, vagy telephelynek megküldeni, átadni. Az intézmény a panasz, vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően- kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében – kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tévő személytől.

- A vizsgálat a panasztörvény értelmében az alábbi esetekben mellőzhető:
- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz, vagy közérdekű bejelentés esetén
- panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát
- sérelmezett tevékenység, vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani
- azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzi, kivéve, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog vagy érdeksérelem szolgál.

Ezekben az esetekben a vizsgálat mellőzéséről az intézmény vezetője dönt. Az intézményvezető döntéséről a panaszost tájékoztatni szükséges.

A panaszt és a közérdekű bejelentést 30 napon belül szükséges elbírálni. Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, a panaszost, vagy közérdekű bejelentőt szükséges tájékoztatni az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbításának indokainak megjelölésével együtt. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálásáért a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint érintett szervezeti egység felelős. A panasz, illetve közérdekű bejelentés ügyintézésének rendszerét és folyamatát az intézmény úgy alakítja ki, hogy abban a panasz, illetve a közérdekű bejelentés elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműek legyenek. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az intézmény olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró szervezeti egység vezetője iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, mely során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, az érintett (ek) személyi felelősségét.

Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra a székhely intézménybe kerülhet sor, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni.

Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés olyan ügygel kapcsolatban keletkezett, amely csak a panaszolt szervezeti egység, telephely bevonásával vizsgálható, a vizsgálat megkezdése előtt a panaszos, bejelentő hozzájárulását kell kérni adatainak a panaszolt szervezeti egységnek, telephelynek történő megadásához. Az adatok megadásához történő hozzájárulás hiánya nem akadályozza a vizsgálat lefolytatását.

Amennyiben a panasz, vagy a közérdekű bejelentés az intézménnyel jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, a munkáltatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.

A panasz, közérdekű bejelentés alapján feltárt hiányosság, szabálytalanság megállapítása esetén intézkedni kell:

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- a jogszerű, vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- az okozott sérelem orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősség megállapításáról,
- a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről – az indok megjelölésével – a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban haladéktalanul tájékoztatni kell.

A panaszost, közérdekű bejelentőt a panasz, a közérdekű bejelentés miatt nem érheti hátrány.

A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz, bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos, bejelentő egyértelműen, írásban hozzájárult. A panaszos, bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a panaszos bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv részére, kérelmére kell adni.

A panaszok és közérdekű bejelentést kivizsgálásáról, illetve a tett intézkedésekről a panaszt, közérdekű bejelentést kivizsgáló szervezeti egység köteles nyilvántartást vezetni. Az intézmény a

panaszok, közérdekű nyilvántartások nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is.

Az intézmény rendszeres időközönként áttekinti a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékeli az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

Hajdúböszörmény, 2019.07.01.



1. számú melléklet

Panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjéről szóló szabályzathoz

Jegyzőkönyv

amely készült a Fazekas Gábor Idősek Otthona szám alatti hivatalos helyiségében, 20.....év.....hónap.....napján panasz/közérdekű bejelentés megtételekor.*

Jelen vannak:

1. Bejelentő(k)

neve:.....

lakóhelye:.....

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő

neve, beosztása:.....

3. Jegyzőkönyvvezető

neve, beosztása:.....

A panasz, közérdekű bejelentés tárgya:

.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

A bejelentő(k) nyilatkozata arról, hozzájárul(nak) személyes adatai(k) kezeléséhez, illetve az ügy tárgyatól 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 |

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.

k.m.f.

..... bejelentő a panaszt, bejelentést felvevő jegyzőkönyvvezető
--------------------	---	----------------------------

-
- a megfelelő rész aláhúzendó