4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A. Telefon: (42) 401-652
E-mail: kozpont@nycsgyk.hu Honlap: www.nycsgyk.hu

Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Verziószám: 3
Hatályba lépés: 2023.07.24.

Tartalom

1. *A szabályzat célja, hatálya* 3
2. *Jelen szabályzatban érintett jogszabályok, belső szabályzatok* 3
3. *Panaszok és közérdekű bejelentések benyújtásának lehetőségei, eljárásrend* 4
4. *A panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása* 7
5. *A beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések éves áttekintése és értékelése* 7
6. *Hatályba léptető és záró rendelkezések* 7

1. számú melléklet 9
2. számú melléklet 10

1. *A szabályzat célja, hatálya*

A Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének szabályzata azt a célt szolgálja, hogy a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Intézmény) működési körében felmerülő panaszok és közérdekű bejelentések megfelelő szintű kivizsgálását és megoldását szabályozza.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, kivizsgálása és megoldása nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

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

A panasz és a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A szabályzat meghatározza:
- a panasz és közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálásának rendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásának szabályait, kezelésének rendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panasszal és közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatási feladatokat,
- a panaszok és közérdekű bejelentések éves áttekintésének és értékelésének rendjét.

Jelen szabályzat hatálya kiterjed az Intézmény székhelyére, telephelyeire és ügyfelek számára nyitva álló helyiségeire, az Intézménnyel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre, valamint a panaszt vagy közérdekű bejelentést előterjesztő harmadik személyekre.

2. *Jelen szabályzatban érintett jogszabályok, belső szabályzatok*

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 2018. évi LIV. törvény az üzleti titok védelméről,
- 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről,
- 2003. évi LXXX. törvény a jogi segítségnyújtásról,
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról,
- Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat,
- Iratkezelési szabályzat.

3. *Panaszok és közérdekű bejelentések benyújtásának lehetőségei, eljárásrend*

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az Intézményhez.

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek, valamint az Intézmény által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő személy, illetve törvényes képviselője az Intézmény által nyújtott szolgáltatással, az Intézmény tevékenységével és működésével kapcsolatban panasszal élhet. Amennyiben a panasztevő megítélése szerint az Intézmény által végzett adatkezeléssel kapcsolatosan őt egyéni jog-, vagy érdeksérelem éri, az Intézményhez szintén panasszal fordulhat.

A panaszok és közérdekű bejelentések benyújtására elektronikus úton van lehetőség a kozpont@nycsgyk.hu e-mail címen, vagy személyesen az Intézmény székhelyén (4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A.) írásban.

A közérdekű bejelentést az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni, a panaszokat azonban csak az Intézményhez lehet benyújtani.

A panaszt vagy közérdekű bejelentést 30 naptári napon belül kell kivizsgálni és megválaszolni. A benyújtott panaszt vagy közérdekű bejelentést a panaszkezeléssel megbízott munkavállaló átveszi, iktattatja. A 30 naptári napos ügyintézési határidő az iktatás időpontjával kezdődik. A panaszkezeléssel megbízott munkavállaló a panasztevőt vagy bejelentőt az eljárás megindításáról e-mailben, vagy postán értesíti.
A panasz vagy közérdekű bejelentés befogadását követően elkezdődik a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása. A kivizsgálás első lépéseként a panaszkezeléssel megbízott munkavállaló megállapítja, hogy mely szervezeti egység/szervezeti egységek tevékenységével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés került benyújtásra. Ezen szervezeti egység/szervezeti egységek csoportvezetői megkezdik a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálását minden Intézménynél foglalkoztatott, vagy vele szerződésben álló érintett szakember bevonásával. Az adott csoportvezető érintettsége esetén a kivizsgálást az Intézményvezető által kijelölt másik csoportvezető végzi.
15 naptári napon belül az illetékes szervezeti egység/szervezeti egységek vezetője/vezetői jegyzőkönyvet készítenek a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata során feltárt tényekről és azt eljuttatják az Intézményvezetőnek. A jegyzőkönyv az 1. számú mellékletben feltüntetett nyomtatványnak megfelelő formában készül.

Az Intézményvezető a kapott dokumentum alapján a panaszban vagy közérdekű bejelentésben érintett szakembereket meghallgathatja, esetmegbeszélést hívhat össze, meghallgathatja az érintett szervezeti egység/szervezeti egységek vezetőit. Az Intézményvezető az elkészült jegyzőkönyv, illetve az azt követő tevékenységek figyelembevételével küldi meg válaszát – e-mailben vagy postai úton – a benyújtott panaszra vagy közérdekű bejelentésre, legkésőbb 30 naptári nappal a panasz vagy közérdekű bejelentés átvétele után.

Ha a panaszt vagy közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez továbbítani kell. A továbbításról a panasztevőt vagy bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

Az Intézmény kapcsolatot tart a panasztevővel vagy bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az Intézmény a panasztevőt vagy bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panasztevő vagy bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, az Intézmény a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálását intézkedés mellőzésével befejezheti.

Az Intézmény a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A panasztevőt vagy bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy közérdekű bejelentés megtétele miatt.

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

Ha azonban nyilvánvalóvá vált, hogy a panasztevő vagy közérdekű 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.

Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – az előző bekezdésében foglalt intézkedések kivételével – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.
Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.
Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül – az előző bekezdésben foglaltak kivételével – az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt fenyegető hátrányok.

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.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panasztevő vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető a fentieken kívül akkor is, ha a panasztevő vagy bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát vagy bejelentését. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt vagy bejelentést érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi. A vizsgálat mellőzésétől az Intézmény eltekinthet, és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Az Intézmény a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panasztevőt vagy közérdekű bejelentőt elektronikusan vagy postai úton értesíti.

A panasz vagy 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.

Amennyiben az Intézmény vezetője 30 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a panasztevő vagy közérdekű bejelentő a megtett intézkedéssel nem ért egyet, a panasztevő vagy közérdekű bejelentő az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal. Az Intézmény fenntartója Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata (4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.).

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panasztevőt vagy közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. Az ügyintézés határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A panasztevő a gyermekjogi, illetve az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője 30 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. A gyermekjogi, illetve ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége, valamint fogadó óráinak helye és időpontja az Intézmény székhelyén és telephelyein, valamint ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztésre kerül.

Az Intézményvezető az ellátottjogi, illetve gyermekjogi képviselőtől érkező

a) panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon - gyermekjogi észrevétel esetében 15 napon - belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon - gyermekjogi észrevétel esetében 30 napon - belül érdemben válaszol,

b) a szolgáltató működésével kapcsolatos észrevételre 15 napon belül érdemben válaszol,

c) a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, ha a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben 5 munkanapon belül teljesíti.

4. A panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása

A panaszkezeléssel megbízott munkavállaló a benyújtott panaszokról nyilvántartást vezet a 2. számú mellékletnek megfelelően. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasztétel, vagy közérdekű bejelentés időpontját,
- a panasztevő, vagy közérdekű bejelentő nevét,
- a panasz, vagy közérdekű bejelentés iktatószámát,
- a panasz, vagy közérdekű bejelentés tárgyát,
- a kivizsgálás fő lépéseit, eredményeit,
- a panasztevő, vagy közérdekű bejelentő eredményről való tájékoztatásának időpontját.

5. A beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések éves áttekintése és értékelése

A beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatait évente át kell tekinteni és értékelni kell, amelyet az Intézményvezető végez. Az Intézményvezető ennek során feldolgozza az elmúlt év benyújtott panaszainak és közérdekű bejelentéseinek körét, a tapasztalatokról tájékoztatja a szervezeti egységek vezetőit.

6. Hatályba léptető és záró rendelkezések

1. A Panaszok és közérdekű bejelentések szabályzata az aláírásának napján lép hatályba.

2. Jelen szabályzat az Intézmény székhelyén, telephelyein, illetve ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben mindenki számára elérhető módon kifüggesztésre kerül.

3. Jelen szabályzat az intézményi weboldalon (www.nycsgyk.hu) is megjelenítésre kerül.

4. Minden, jelen szabályzat érvénybe léptetésekor folyamatban lévő panaszt a 2022.01.03-án érvénybe lépett Panaszkezelési szabályzat alapján kell elbírálni.

5. Jelen szabályzat felülvizsgálatáért a gazdasági tanácsadó felelős, aki a felülvizsgálat során együttműködik a Központ és a Szolgálat szakmai vezetőjével, valamint a

Szolgálat telephelyi csoportvezetőivel. Felülvizsgálat ideje: minden év első hónapja, illetve releváns, év közbeni jogszabályváltozás esetén.

Nyíregyháza, 2023.07.24.

Lengyelné Pogácsás Mária
intézményvezető

Mellékletek:
-1. számú melléklet: Jegyzőkönyv a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról
-2. számú melléklet: Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása

1. számú melléklet

Jegyzőkönyv a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról

A kivizsgálásért felelős neve:	
A panasztevő, vagy közérdekű bejelentő neve:	
A panasz, vagy közérdekű bejelentés iktatószáma:	
A panasz, vagy közérdekű bejelentés rövid leírása:	
A panasz, vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásának lépései, eredményei	

Készült: Nyíregyháza, 202… …. ….

A jegyzőkönyv felvevőjének aláírása

Verziószám: 3
Hatályba lépés: 2023.07.24.

2. számú melléklet

Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása

Panasztétel, vagy közérdekű bejelentés időpontja	Panasztevő, vagy közérdekű bejelentő neve	Panasz, vagy közérdekű bejelentés iktatószáma	Panasz, vagy közérdekű bejelentés tárgya	Kivizsgálás fő lépései, eredményei	Panasztevő, vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásának időpontja

Verziószám: 3
Hatályba lépés: 2023.07.24.