

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT GYŐR
9024 GYŐR, LAJTA ÚT 21.

**A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL ÉS PANASZOKKAL
KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RENDJÉRŐL,
VALAMINT A BELSŐ VISSZAÉLÉSEK
BEJELENTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ SZABÁLYOKRÓL**

Hatályos: 2025. január 1. napjától

Rákosi-Tóth Rita
igazgató

Szabályzat

a közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás rendjéről, valamint a belső visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

A Család- és Gyermejjóléti Központ Győr (a továbbiakban: CSGYK) közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás rendjére vonatkozóan a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Törvény), valamint a további vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek való megfelelés érdekében az alábbi szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki:

1. Hatály

1.1. A Szabályzat hatálya kiterjed a CSGYK munkavállalóira és a CSGYK-val munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyre, továbbá azokra, akik a Törvény alapján a Szabályzatban foglalt eljárás kezdeményezésre jogosultak vagy az eljárásban bármilyen minőségben részt vesznek.

1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Törvényben meghatározott panaszok, közérdekű bejelentések, valamint a belső visszaélés-bejelentések vizsgálatára.

1.3. Nem tartoznak a Szabályzat hatálya alá azok a bejelentések, panaszok stb., amelyek alapján etikai eljárásnak, munkaügyi, pl. fegyelemi eljárásnak vagy bármilyen más, pl. közigazgatási vagy bírósági eljárásnak van helye.

2. Értelmező rendelkezések

2.1. A Szabályzat alkalmazásában

2.1.1. Azonosíthatatlan személy: az a bejelentő, aki a beadványában a nevét és az elérhetőségét nem adja meg;

2.1.2. Beadvány: olyan papíralapon vagy elektronikus úton - ideértve az egyszerűsített elektronikus utat (pl. e-mail) is - benyújtott irat, amelyben annak benyújtója egy kérés teljesítését vagy egy ügy elintézését kezdeményezi, vagy javaslatot tesz, illetve véleményt közöl, és amely tartalma szerint lehet panasz, közérdekű bejelentés, az ügy érdemére vonatkozó beadvány és egyéb beadvány;

2.1.3. Egyéb beadvány: minden olyan beadvány, amely nem tartozik a közérdekű bejelentés, a panasz vagy az ügy érdemére vonatkozó beadvány fogalma alá;

2.1.4. Elbírálásra jogosult: a CSGYK igazgatója vagy az általa kijelölt vezető, aki a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, visszaélések a Törvény és a Szabályzat alapján a panasz és a közérdekű bejelentés érdemi elbírálását végzi;

2.1.5. Elérhetőség: lakcím, e-mail cím vagy elektronikus tárhely;

- 2.1.6. Közérdekű bejelentés: a Törvény 1. § (3) bekezdésében meghatározott beadvány;
- 2.1.7. Panasz: a Törvény 1. § (2) bekezdésében meghatározott beadvány;
- 2.1.8. CSGYK dolgozó: CSGYK-val közalkalmazotti jogviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személy;
- 2.1.9. Fenntartó: Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata;
- 2.1.10. Ügy: A CSGYK-nál, valamint - ha a CSGYK-nál indították meg a CSGYK igazgatójával szemben, akkor - a Fenntartónál folyamatban lévő, panasz, közérdekű bejelentés vagy belső visszaélés-bejelentéssel összefüggő vizsgálat;
- 2.1.11. Ügy érdemére vonatkozó beadvány: folyamatban lévő vagy befejezett ügyre vonatkozó kérelem, ideértve pl. az érintetti kérelmet is.

3. A beadvány megtétele, előzetes vizsgálata és továbbítása

- 3.1. A Törvényben meghatározott személyek jogosultak beadványt tenni a Törvényben meghatározott időben és módon.
- 3.2. A beadványt - a Törvény és a Szabályzat rendelkezései szerint - a beadvány címzettje előzetesen a beadvány érkezésének napján megvizsgálja azt, és ha megállapítja, hogy az panasz vagy közérdekű bejelentés, akkor a CSGYK igazgatójával, ha az ügy érdemére vonatkozó beadvány, akkor az elbírálásra jogosulthoz, egyéb beadvány esetében a hatáskörrel rendelkező vezetőhöz továbbítja a beadványt - ha nem ő az eljárásra jogosult - a vizsgálat megtörténtét követően haladéktalanul. Az a személy, aki az előzetes vizsgálatot követően eljárni jogosult, legkésőbb a beadványnak a hozzá való érkezését követő első munkanapon meghatározza, hogy van-e szükség intézkedésre, és ha igen, akkor arról még aznap gondoskodik.
- 3.3. A szóban előterjesztett panaszt vagy közérdekű bejelentést a bejelentést felvevő dolgozó foglalja írásba. A másodpéldány átvételét a bejelentő az aláírásával nyugtázza.
- 3.4. A beadványt nem alakszerű megjelölése, hanem tartalma alapján kell figyelembe venni.
- 3.5. Az ügy érdemére vonatkozó beadványt, az elbírálásra jogosult az ügy iratanyagához csatolja.
- 3.6. Amennyiben a beadvány nem tartozik a CSGYK hatáskörébe, a beadványt, a címzett haladéktalanul az eljárásra jogosult szervnek megküldi a bejelentő egyidejű írásbeli tájékoztatása mellett, ha az azonosítható, amennyiben nem, a beadványt benyújtónak visszaküldi.
- 3.7. Egyéb beadvány esetén - annak tartalmától függően - az eljárni jogosult CSGYK dolgozó a szükséges intézkedést megteszi, vagy továbbítja az intézkedésre jogosult szervnek az egyéb beadványt. Amennyiben az egyéb beadványban bűncselekményre, szabálysértés elkövetésére, jogellenes kár vagy egyéb jogsérelem okozására utaló körülmény merül fel a CSGYK dolgozó az igazgatónak továbbítja azt további intézkedésre. A megtett intézkedésről a hatáskörrel rendelkező CSGYK vezető a bejelentőt írásban tájékoztatja.
- 3.8. Amennyiben a beadványból egyértelműen megállapítható, hogy azt a bejelentő az eljárásra jogosultnak is megküldte, az eljárásra nem jogosult CSGYK nevében a beadvánnyal kapcsolatos 3.7. pont szerinti intézkedésről a bejelentő tájékoztatását mellőzi.
11. A nem beazonosítható ügyre vonatkozó beadvány bejelentőjét a CSGYK igazgatója írásban tájékoztatja arról, hogy a beadványának elbírálására jogosult nem állapítható meg.

4. A panasz bejelentése, az elbírálásra jogosultak, felülvizsgálata, az elbírálás mellőzése

4.1. Aki egyéni jog- vagy érdeksérelmet szenvedett, panasszal a CSGYK igazgatójához fordulhat.

4.2. A CSGYK igazgató a tevékenységét, mulasztását érintő panaszt a Fenntartó által kijelölt szerv vagy személy vizsgálja meg.

4.3. Amennyiben a panasz

4.3.1. a CSGYK dolgozó intézkedése, intézkedésének elmaradása vagy magatartása ellen irányul, azt a CSGYK Igazgató vagy az általa kijelölt vezető;

4.3.2. a CSGYK intézkedése vagy intézkedésének elmaradása ellen irányul, azt a CSGYK igazgató vizsgálja meg és bírálja el.

4.4. Amennyiben a bejelentő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy annak elmaradását kifogásolja, az ezzel kapcsolatos újabb panaszát (a továbbiakban: felülvizsgálati panasz) a CSGYK igazgató vizsgálja meg és bírálja el, ha nem ő járt el az alap ügyben, illetve a Fenntartó által kijelölt szerv vagy személy vizsgálja meg és bírálja el, ha a CSGYK igazgató járt el az alap ügyben.

4.5. A felülvizsgálati panasz vizsgálata során eljáró szerv vagy személy pótlólag megteheti azokat az intézkedéseket, amelyeket a 4.3. pont szerinti elbírálásra jogosult elmulasztott, vagy választása szerint ezen intézkedések megtételére a 4.3. pont szerinti elbírálásra jogosultat felhívhatja.

4.6. Amennyiben a panaszt az érintett CSGYK-hoz nyújtották be, de a panasz elbírálására a Fenntartó jogosult, illetve a Fenntartó hatáskörébe tartozó felülvizsgálati panasz esetén a CSGYK a (felülvizsgálati) panaszt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az arra vonatkozó észrevételeivel, az ügy irataival, valamint az eredeti panasz kivizsgálásának irataival együtt továbbítja az elbírálásra jogosult részére.

4.7. A panasz érdemi vizsgálatát mellőzni kell, ha a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl terjesztették elő. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi, kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál. A felülvizsgálati panasz kivétellel mellőzhető annak a panasznak a vizsgálata, amelyet ugyanazon panaszos a korábbival azonos tartalommal ismételt előterjesztett, vagy a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő.

4.8. A Fenntartó által kijelölt szerv vagy személy vizsgálatával és panasz elbírálásával, valamint a felülvizsgálati panasz vizsgálatával és elbírálásával szemben további vizsgálatának és elbírálásának, valamint a panasz-felülvizsgálat elbírálásra jogosultjával szemben az eljárásával összefüggésben előterjesztett újabb panaszok nincsenek helye.

4.9. A panasz elbírálásáról, illetve a vizsgálat mellőzéséről a bejelentőt a 6.9. pontban meghatározott módon kell tájékoztatni. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell, hogy ugyanazon panaszos az azonos tartalmú ismételt panasz vizsgálatainak mellőzéséről nem kap újabb tájékoztatást.

5. A közérdekű bejelentés megtétele, elbírálásra jogosultak, az elbírálás mellőzése

- 5.1. Közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a CSGYK igazgatójához.
- 5.2. A CSGYK működését érintő közérdekű bejelentést a CSGYK igazgató vagy az általa kijelölt személy vizsgálja meg és intézi el. A CSGYK igazgatójával kapcsolatos közérdekű bejelentést a Fenntartó vagy az általa kijelölt szerv vagy személy bírálja el.
- 5.3. Közérdekű bejelentés esetén felülvizsgálati eljárásnak csak abban az esetben van helye, ha az elbírálásra jogosult a közérdekű bejelentést határidőben nem bírálta el.
- 5.4. A közérdekű bejelentés felülvizsgálata kivétellel mellőzhető annak a közérdekű bejelentésnek a vizsgálata, amelyet ugyanazon közérdekű bejelentő a korábbival azonos tartalommal ismételtelen előterjesztett. Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzi, kivéve, ha a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

6. A panasz, valamint közérdekű bejelentés vizsgálata és elbírálása

- 6.1. Az elbírálásra jogosult a vizsgálat ideje alatt a bejelentővel kapcsolatot tart, és meghozza a Törvény 3. § (3) bekezdésében meghatározott intézkedéseket, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- 6.2. Ha az elbírálásra jogosult a vizsgálata során észleli azt, hogy a bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá vagy más szerv vagy személy hatáskörébe tartozik, haladéktalanul meghozza a Törvény 3. § (4) bekezdésében meghatározott intézkedéseket.
- 6.3. Az elbírálásra jogosult az érintett CSGYK dolgozót szükség esetén a panaszról vagy a közérdekű bejelentésről tájékoztatja, tőle írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. A CSGYK dolgozót a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálásának eredményéről írásban tájékoztatni kell.
- 6.4. A 6.3. pont szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 7. alcímben foglaltakra.
- 6.5. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálása során a CSGYK igazgató és az elbírálásra jogosult felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek megtartásáért.
- 6.6. A panaszt és a közérdekű bejelentést a Törvény 3. § (1) bekezdésében meghatározott határidőn belül kell elbírálni, amely határidő a Törvény 3. § (2) bekezdésében meghatározott módon a vizsgálat alapos lefolytatásához szükséges időtartamra, de legfeljebb hat hónapra hosszabbítható meg az elbírálásra jogosult által.
- 6.7. A vizsgálat történhet bármely olyan módon - ide nem értve a jogellenesen keletkezett vagy beszerzett információk, adatok dokumentumok stb. felhasználását -, amely alkalmas a tényállás tisztázására, így különösen az iratok tanulmányozásával, az érintett CSGYK dolgozó vagy a bejelentő jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, vagy az érintett CSGYK dolgozótól kért

írásbeli tájékoztatás, igazoló jelentés, egyéb irat tanulmányozásával vagy más szerv vagy személy megkeresésével.

6.8. Ha a bejelentő nyilvánvalóan rosszhiszeműen részben vagy egészben valótlan adatot vagy információt közölt, az elbírálásra jogosult a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti, kivéve, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

6.9. A vizsgálat befejezésekor az elbírálásra jogosult a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt írásban, postai úton vagy az aláírt iratot mellékelve elektronikus levélben haladéktalanul értesíti. Az elektronikus értesítés megtörténtét az elektronikus levél elküldését igazoló e-mail kinyomtatásával kell dokumentálni. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelenlévő bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy hivatalos feljegyzésben szükséges rögzíteni, mely irat egy példányát a bejelentő részére - a bejelentő átvételt igazoló aláírását követően - át kell adni.

6.10. Az alaposnak bizonyult panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján az elbírálásra jogosult gondoskodik a Törvény 5. § (1) bekezdésében meghatározott intézkedések megtételéről, vagy annak szükségessége esetén az intézkedésre jogosult számára történő jelzésről.

7. A panaszos, valamint a közérdekű bejelentő védelmére, felelősségre vonásának kezdeményezésére vonatkozó szabályok

7.1. A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatainak átadására, nyilvánosságra hozatalára a Törvény 6. §-ának rendelkezéseit kell alkalmazni.

7.2. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézése során bűncselekményre, szabálysértés elkövetésére, jogellenes kár vagy egyéb jogsérelem okozására utaló körülmény merül fel, a Törvény 6. § (4) bekezdésében meghatározottakat kell alkalmazni.

7.3. A közérdekű bejelentőt a 7.2. pont szerinti kivétellel a Törvény 13-15. §-a szerinti védelem illeti meg.

8. A CSGYK igazgatóra vonatkozó rendelkezések

8.1. A CSGYK igazgató gondoskodik arról, hogy a CSGYK honlapján, a CSGYK által harmadik személy irányában ügyintézésre használt épületekben elhelyezett tájékoztatótáblán elhelyezésre és napra készen tartásra kerüljön a panasz és a közérdekű bejelentés előterjesztésének lehetőségéről és rendjéről szóló tájékoztató.

8.2. A CSGYK igazgató esetileg rendelkezik a beadványok előzetes vizsgálatában, valamint a panaszok, közérdekű bejelentések elbírálásában részt vevő CSGYK dolgozók, különösen a vezetők köréről, továbbá évente a CSGYK dolgozókat tájékoztatja a tárgyévét megelőző évben benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések elemzéséről és értékeléséről, különösen a CSGYK működését jelentős módon érintő fontosabb esetekről, az alapos panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyvezetői intézkedésekről és következtetésekről.

8.3. A CSGYK igazgató a panaszok és a közérdekű bejelentések tárgyában tett intézkedésekről, azok elemzéséről a Fenntartó döntése alapján és a jogszabályi előírások szerint tájékoztatást ad a Fenntartónak.

9. A CSGYK belső visszaélés-bejelentési rendszereinek működtetése

9.1. A CSGYK a Törvény 31. § (1) bekezdése alapján a Törvény 20. § (1) bekezdése szerinti bejelentések (a továbbiakban: belső visszaélés-bejelentés) kivizsgálására belső visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre.

9.2. A CSGYK igazgató a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére pártatlan személyként a Speciális Csoport vezetőjét jelöli ki (a továbbiakban: működtető).

9.3. A CSGYK igazgató a belső visszaélés-bejelentések számáról és az alapos bejelentések nyomán megtett intézkedésekről, azok elemzéséről a Fenntartó döntése alapján és a jogszabályi előírások szerint tájékoztatást ad a Fenntartónak.

9.4. A belső visszaélés-bejelentések bejelentőire és a bejelentésben szereplő személyre vonatkozó adatoknak a Törvény 27. § (1) bekezdése szerinti védelme érdekében a belső visszaélés-bejelentés az erre a célra létrehozott zárt gyűjtőládjában elhelyezve vagy e-mail-címre elküldve is benyújtható. A szóban tett belső visszaélés-bejelentésről a működtető jegyzőkönyvet vesz fel.

9.5. A gyűjtőládjához és az e-mail-fiókhoz kizárólag a működtető rendelkezik hozzáféréssel. A gyűjtőláda és az e-mail-fiók kialakításáról a CSGYK igazgató a Speciális Csoport vezetőjén keresztül gondoskodik.

9.6. A CSGYK a belső visszaélés-bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonalat vagy hangüzenetküldő-rendszert nem használ.

9.7. A CSGYK az internetes honlapján a belső visszaélés-bejelentésre szolgáló e-mail-címről, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működéséről, és a bejelentéssel kapcsolatos eljárásról tájékoztatást tesz közzé.

9.8. A működtető a belső visszaélés-bejelentőt és a bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor tájékoztatja a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

10. Záró rendelkezések

A Szabályzat 2025. január 1. napján lép hatályba.

Győr, 2024.08.26.

Rákosi-Tóth Rita
igazgató