

Erkel Ferenc Művelődési Központ

Panasz és közérdekű bejelentés kezelési szabályzat

Az intézménnyel kapcsolatban keletkezett panasz és közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatban - figyelembe véve a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseit - a következőket határozza meg:

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy meghatározza

- a panasz és közérdekű bejelentés fogalmát, értelmezését,
- a panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendjét,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzésére vonatkozó szabályokat,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának szabályait,
- a panasz, közérdekű bejelentés kezelési rendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelés dokumentálási módját,
- a panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelmet,
- a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatot,
- a panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepét,
- a valós panaszok, közérdekű bejelentések és a kockázatértékelés kapcsolatát,
- a panasz és a közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat.

2. A panasz és a közérdekű bejelentés fogalma

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

2. Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá és elbírálására a bíróságok igazgatására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panasz alatt érteni kell minden olyan negatív észrevételt, bejelentést amely az intézménnyel összefüggésben negatív megállapítást, kifogást fogalmaz meg.

3. A panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendje

3.1. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtása

Panasz és közérdekű bejelentés benyújtására bárki jogosult. Panasz és közérdekű bejelentés benyújtására nem csak az jogosult, akinek jogát, jogos érdekét az ügy érinti.

A panasz és közérdekű bejelentés benyújtásának helye

A panaszt és közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szervhez kell előadni.

Az eljárásra jogosult szerv az, aki a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyában eljárhat. Amennyiben nem az Intézmény feladat-és hatáskörébe, illetve illetékességi körébe tartozik a panasz vagy bejelentés, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez.

3.2. A panasz és közérdekű bejelentés dokumentálás rendje

A szóban előterjesztett panaszt és közérdekű bejelentést írásba kell foglalni. Az írásba foglalás formája a jegyzőkönyv, melynek egy példányát át kell adni a panaszosnak, illetve bejelentőnek.

Az iratkezelési szabályzatnak megfelelően iktatni kell

- az írásban benyújtott panaszt és közérdekű bejelentést,
- azt a jegyzőkönyvet, mely a szóban előterjesztett panasz és közérdekű bejelentés alapján került felvételre.

Az iktatásnak a panasz és közérdekű bejelentéssel kapcsolatos határidők betartása miatt is nagy jelentősége van.

3.3. A hatáskör és illetékesség vizsgálata

A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálására a panasszal, közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szerv a köteles.

Az Intézmény az előzőek alapján köteles megvizsgálni, hogy a panasz, illetve közérdekű bejelentés tárgyköre alapján eljárásra jogosult-e, és ezen túl illetékességgel is rendelkezik-e.

Amennyiben az Intézmény a hatásköre és vagy illetékesség hiányát észleli köteles a panaszt, illetve közérdekű bejelentést 8 napon belül áttenni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervnek.

Az ügy áttételéről értesíteni kell a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt is.

4. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése és vizsgálat nélküli elutasítása

4.1. A kivizsgálás mellőzése

A panaszt, közérdekű bejelentést nem kell kivizsgálni akkor, ha

- a panasz, közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú,
- ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt,
- a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette,
- a panaszos, bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát, közérdekű bejelentését.

Amennyiben a panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása előtt, illetve során megállapításra kerül, hogy azt nem kell kivizsgálni az intézményvezető, illetve a kivizsgálásért felelős személy köteles dönteni arról, hogy

- a kivizsgálás valóban mellőzésre kerül, vagy
- a kivizsgálást - a panasz, közérdekű bejelentés tartalma miatt - még is végrehajtja.

A panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a panasz, bejelentése kivizsgálásra nem kerül.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás mellőzésének okára.

4.2. A kivizsgálás elutasítása

A panaszt, közérdekű bejelentést vizsgálat nélkül el kell utasítani, ha a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy év eltelt.

A panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a panasz, bejelentése elutasításra került.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás nélküli elutasítás okára.

5. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása

5.1. A kivizsgálási határidő

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül el kell bírálni. (Az elbírálási idő hosszabb is lehet akkor, ha a kivizsgálás ideje előreláthatólag meghaladja a 30 napot. Erről azonban a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban tájékoztatni kell.)

5.2. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának menete

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység a következő szakaszokra bontható:

- a kivizsgálásért felelős személy meghatározása,
- a panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása a kivizsgálást végző részére,
- a panasz, közérdekű bejelentés várható kivizsgálás idejének előzetes felmérése,
- a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtásától számított 30 napot,
- információk beszerzése a tényállás tisztázásához,
- a tényállás tisztázása a panasz, közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása,
- a tényállás és a dokumentumok továbbítása az intézményvezetőnek.

A panaszt, közérdekű bejelentés amennyiben annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy jogorvoslati eljárás kezdeményezésére irányul, a továbbiakban nem panaszként, közérdekű bejelentésként, hanem jogorvoslati kezdeményezésként kell kezelni.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt, közérdekű bejelentést a panasztevő, bejelentő visszavonja, s a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy az nem valós.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenységet a szabálytalanságok kezelési rendje szerint kell folytatni akkor, ha a panasz, közérdekű bejelentés nyilvánvalóan az utóbbi körbe tartozik.

5.2.1. A kivizsgálásért felelős személy meghatározása

A panasz, illetve közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység során első lépés a kivizsgálásért felelős személy, személyek meghatározása. Ezt a tevékenységet az intézményvezető, személyes érintettsége esetén az intézményvezető, vagy az intézményvezető által helyettesítésére kijelölt személy végzi. Az Intézményvezető érintettsége esetén a döntést az Intézményen belül az e célra létrehozott panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottság hatáskörébe kell utalni. (1 sz. melléklet)

5.2.2. A panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása

A panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot.

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása az intézményvezető, valamint az intézményvezetőt helyettesítő személy, illetve a bizottság döntése alapján történhet:

- az eredeti dokumentumok, illetve
- másolatok formájában.

Az eredeti dokumentumok átadását akkor kell mellőzni, ha azok olyan jellegűek, melyek megsemmisülése aránytalan nagy hátránnyal járna az Intézmény számára.

A döntésre jogosultak rendelkezhetnek úgy is, hogy az átadott dokumentumról átadás-átvételi jegyzék készüljön.

5.2.3. A panasz, illetve a közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejének előzetes felmérése

A kivizsgálást végző feladata, hogy az érdemi munka előtt meghatározza a panasz, közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejét.

A várható időtartamot az ügyiratra feljegyezve az alábbiak szerint kell meghatározni:

- "30 napon belül kivizsgálható, " vagy
- "30 napon túl vizsgálható ki, a vizsgálat várható időtartama nap."

A kivizsgálási idő tekintetében tapasztalati adatokra kell támaszkodni.

5.2.4. A panaszos, illetve közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtástól számított 30 napot

A kivizsgálásért felelős feladata, hogy az előreláthatólag 30 napot meghaladó kivizsgálási idejű panaszok, illetve közérdekű bejelentések esetében a panaszost, illetve bejelentőt írásban tájékoztassa a kivizsgálás várható határidejéről.

5.2.5. Információk beszerzése a tényállás tisztázásához

A panaszt, közérdekű bejelentést ki kell vizsgálni.

A kivizsgálás során, ha szükséges

- össze kell gyűjteni az Intézményen belüli információkat,
- a rendelkezésre álló adatokból be kell gyűjteni az információkat,
- az információkból elő kell állítani a szükséges adatokat,
- szükség esetén meg kell hallgatni a panaszost, vagy a közérdekű bejelentőt,
- egyéb eljárási cselekményt kell végezni a panasz, közérdekű bejelentés tartalmának megalapozottsága tekintetében.

A tényállás tisztázásához indokolt lehet meghallgatni a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett olyan személyt, csoportot, illetve csoport képviselőjét, stb., akinek feladatát, hatáskörét a panasz, közérdekű bejelentés közvetlenül érinti.

A panaszost, közérdekű bejelentőt meg lehet hallgatni, ha a tényállás tisztázásához szükséges.

A panaszost, közérdekű bejelentőt ennek érdekében fel kell hívni arra, hogy meghallgatásra jelenjen meg. A panaszost, közérdekű bejelentőt a meghallgatásra kötelezni nem lehet, csupán tájékoztatni arról, hogy a tényállás tisztázásához szükséges a személyes meghallgatása.

A panaszos, közérdekű bejelentő meghallgatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni, és a jegyzőkönyv egy példányát át kell a részére adni.

A tényállás tisztázásához szükség esetén szakértőt is be lehet vonni akkor, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

5.6. A tényállás tisztázása a panasz, illetve közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása

A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy

- valós, vagy
- vélt

panasz, illetve közérdekű bejelentés-e.

5.6.1. Valós panasz

Valós a panasz akkor, ha a panaszos által előadottak

- megfelelnek a valóságnak, és
- a feltárt valóság egyéni jogra, egyéni érdeksérelemre mutat rá.

Valós panaszok esetében vizsgálni kell, hogy a panasz olyan dologra irányul-e, melyben az egyéni jog, illetve érdek sérelme

- szándékosan, vagy
- nem szándékosan

történt.

A valós panaszt meg kell vizsgálni a tekintetben is, hogy

- egyedi, vagy
- ismétlődő-e, illetve olyan panasz, mellyel kapcsolatban több panaszos is lehetne.

A valós panasszal kapcsolatban vizsgálni kell azt is, hogy a panasz kivizsgálása alapján további kivizsgálásra, felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e vagy sem.

5.6.2. Vélt panasz

Vélt a panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, melyről az Önkormányzat Képviselő-testülete, annak szervei, köztük az Intézmény közvetlenül nem tehet, azaz:

- nem az eljáró szerv helytelen magatartásukból, intézkedéseikből következik,
- nem ellentétes jogszabályi előírással.

5.6.3. Valós közérdekű bejelentés

Valós a közérdekű bejelentés akkor, ha

- a közérdekű bejelentésben közölt állapot, körülmény olyan, mely az intézmény közösségét negatívan érinti, és ez a negatívum orvosolható, illetve megszüntethető helyi keretek között, pl.:
 - o egyes kérelmek, nyomtatványok nehéz elérhetősége, mely orvosolható lenne az intézmény honlapján való közzététellel és letöltési lehetőséggel.

5.6.4. Nem valós közérdekű bejelentés

Nem valós közérdekű bejelentés az a bejelentés, amely olyan körülményre mutat rá, melyek helyi szinten nem orvosolhatóak, nem szüntethetőek meg az Intézmény és az Önkormányzat által, melyekre a helyi szerveknek nincs közvetlen ráhatásuk.

Ilyen lehet, pl.:

- a helyi munkalehetőségek hiánya.

Ezt az intézmény vagy az önkormányzat közvetlenül nem tudja megoldani, csak közvetetten tud hatni a gazdasági szereplőkre.

5.7. A tényállás és a dokumentumok továbbítása az intézményvezetőnek

A tényállást a panasz, illetve a közérdekű bejelentés kivizsgálását követően továbbítani kell az intézményvezetőnek. Amennyiben a panasszal, közérdekű bejelentéssel az Intézményvezetés érintett, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményét a Képviselő-testülettel is ismertetni kell.

A dokumentum továbbításának célja,

- valós panasz esetén a panaszkezelés, illetve szükséges felelősségre vonás érdekében az intézkedések megtétele,
- valós közérdekű bejelentés esetén a közérdekű bejelentésben szereplő körülmény megszüntetése, orvoslása,
- vélt panasz és nem valós közérdekű bejelentés esetén a tájékoztatás.

6. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelési rendje

6.1. A panasz kezelése

A panaszkezelési tevékenységet végezni csak a valós panaszokkal kapcsolatban kell.

A panaszkezelés célja, hogy:

- hozzájáruljon a jogos panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- a panasszal érintett tény, körülmény alapján a megfelelő állapot helyreállításra kerüljön, a szükséges intézkedéseket megtegyék,
- a feltárt egyén sérelem okai megszüntetésre kerüljenek,
- a sérelem megfelelően orvoslásra kerüljön,
- felelősség megállapításra kerüljön,
- megfelelő ellenőrzési pontok beépítésre kerüljenek.

A panaszkezelés során:

- amennyiben lehetséges a panaszt orvosolni kell (a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),
- meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket.

6.2. A közérdekű bejelentés kezelése

A közérdekű bejelentéssel kapcsolatos kezelési tevékenységet végezni csak a valós közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban kell.

A közérdekű bejelentés kezelésének célja, hogy:

- megszüntesse, illetve orvosolja a közérdekű bejelentésben feltárt - helyi közösséget érintő - nem megfelelő körülményt, helyzetet, állapotot
- a központi keretszabályozáson alapuló, vagy tisztán a helyi viszonyokra alapozott helyi rendeletek a közérdekű bejelentés szempontjai alapján felülvizsgálatra kerüljenek.

7. A panasz és közérdekű bejelentés kezelésének dokumentálási módja

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés kezelés során a panasz, illetve közérdekű bejelentés iktatásától kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell.

A keletkezett dokumentumokat meg kell őrizni.

Az eljárás során biztosítani kell azt, hogy a panaszos, illetve közérdekű bejelentő a személyes adatai ne kerüljenek továbbításra, - kivéve, ha ahhoz a panaszos, illetve közérdekű bejelentő kifejezetten hozzájárult.

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés kivizsgálását követően az érintetteket haladéktalanul értesíteni kell.

Az értesítés során tájékoztatni kell a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt

- valós panasz, illetve közérdekű bejelentés esetén a megtett intézkedésekről,
- vélt panasz, illetve közérdekű bejelentés esetén az intézkedés mellőzéséről, valamint annak indokairól.

Az értesítés módjai a következők lehetnek:

- írásban,
- szóban.

Írásban kell a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíteni a kivizsgálásról akkor, ha

- szóbeli tájékoztatást nem kapott, vagy
- szóbeli tájékoztatást kapott, de a tájékoztatást nem vette tudomásul.

Akkor kell egy szóbeli tájékoztatást tudomásul vettnek minősíteni, ha a tájékoztatásról szóló jegyzőkönyvben az érintett a tudomásul vételt aláírásával igazolja.

A dokumentumokat az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell megőrizni.

8. A panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelme

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

A panaszos, illetve közérdekű bejelentő ilyen jellegű védelmének biztosításáért és ellenőrzéséért az intézményvezető, érintettsége esetén a polgármester és az intézményvezető együttesen felelős.

Ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszemű, és döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult - hatáskörrel és illetékességgel rendelkező - szerv vagy személy részére át kell adni,
- megalapozottan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jog sérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

9. A panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendje

Az Intézmény számára jelentős feladatot jelent az, hogy a panaszok és a közérdekű bejelentések kivizsgálását követően külön figyelmet fordítson a megelőzési tevékenységre.

A megelőzési tevékenység célja, hogy még egyszer az Önkormányzathoz - ide értve a Képviselő-testület szerveit, köztük az Intézményt - ugyanazzal a panasszal ne forduljanak, azaz szűnjön meg az ok, ami a panaszt, közérdekű bejelentést előidézte.

A panasz megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése,
- a panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,

- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a megelőzési tevékenységről.

A közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a helyi közösséget, illetve annak meghatározott csoportjait érintő döntések előtt tájékozódás, véleménykutatás, igényfelmérés,
- helyi rendeleteknél közmeghallatás, illetve egyéb lakossági fórum megtartásával a helyi érdekek, sajátosságok megismerése,
- a helyi igény és érdekfelmérés adatainak összegzése és felhasználása a helyi döntések meghozatalakor.

9.1. A megelőzési lehetőség feltárása

A panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség panasz megelőzési tevékenységre, vagy a panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben a panaszhoz hasonló panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetőek, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

A közérdekű bejelentés esetében is fontos annak feltárása, hogy a közérdekű bejelentés esetén van-e, lett volna-e megelőzési tevékenység. Lehetőség szerint meg kell határozni a megfelelő megelőzési feladatokat.

9.2. A megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése

Az újbóli panaszok, közérdekű bejelentések megelőzésének lehetőségekor feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni.

Az intézményvezető, - illetve a panasz, közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság - feladata, hogy meghatározza pontosan a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenységet, illetve, hogy megállapítsa az egyes tevékenységekkel kapcsolatos határidőket, felelősöket. Ezt írásba is kell foglalni.

9.3. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése

A panasz- és közérdekű bejelentés kezelési tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése az intézményvezető, illetve a panasz és közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság feladata.

A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatok, tevékenységek végrehajtásának helyzetét (hol tart a feladatellátás?)
- elemezni kell a hasonló panasz, illetve közérdekű bejelentés tételi lehetőségeket,
- értékelni kell a panasz, illetve közérdekű bejelentés kezelés eredményét.

9.4. A megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése

Amennyiben lehetőség van a panasz és közérdekű bejelentés kezelés során törekedni kell a megelőzés érdekében az Intézmény működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására, lehetőség szerint harmonizálva az Intézményben folyó belső kontroll tevékenységgel.

9.5. Beszámoltatás a megelőzési tevékenységről

A panasz és közérdekű bejelentés kezelési tevékenység során rendszeresen sort kell keríteni a megelőzési tevékenységgel összefüggő beszámoltatásra, különösen annak hatékonyságára.

Amennyiben a megelőzési tevékenység a beszámoltatás során nem minősül megfelelőnek, javasolni kell a megelőzési tevékenység újbóli elvégzését.

10. A panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

A panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök összekapcsolódnak. A panasz és közérdekű bejelentés kezelési tevékenység legfőbb irányítója az intézményvezető, aki e feladatát helyettesére, illetve egyéb csoportra, személyre is átruházhatja.

Az intézményvezető felelőssége, hogy

- az Intézmény szakmailag is a jogszabályoknak, valamint a belső szabályoknak megfelelően működjön, az ezzel kapcsolatos panaszok figyelemmel kísérésre kerüljenek,
- a valós panaszok és közérdekű bejelentések megfelelő módon kezelésre kerüljenek, a szükséges intézkedések megszülessenek, a panaszok és a közérdekű bejelentések alapján feltárt problémák orvosolva legyenek.

A panasz, közérdekű bejelentést átvevő dolgozó felelőssége, hogy

- a panaszt, közérdekű bejelentést iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztésről jegyzőkönyvet vegyen fel, annak egy példányát az előterjesztőnek átadja, másik példányát iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztőt tájékoztassa a jogairól.

11. A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatok

A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatokat el kell látnia:

- az intézményvezetőnek,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottságnak.

Az Önkormányzat, ill. a Képviselő-testületét, bizottságát, illetve az Intézmény megítélését, és működését közvetlenül érintő panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a kivizsgálás eredményeiről a Képviselő-testületet tájékoztatni kell.

Amennyiben adott panasz, közérdekű bejelentés a Képviselő-testületi hatáskörbe tartozó döntéssel (önkormányzati rendelettel, illetve határozattal) függ össze, erre fel kell hívni a Képviselő-testület figyelmét.

A Képviselő-testület számára az intézményvezető évente köteles összesítő beszámolót készíteni az adott évben regisztrált panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint azok kivizsgálásának eredményéről.

Tájékoztatásnak ki kell terjednie:

- a panaszokkal kapcsolatban:
 - o panaszok számáról,
 - o a vélt és valós panaszok arányáról,
 - o a valós panaszok jellegéről, tartalmáról
 - o a panaszkezelési tevékenység eredményéről.
- a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban:
 - o közérdekű bejelentések számáról
 - o a vélt és valós közérdekű panaszok arányáról,
 - o a valós közérdekű panaszok területeiről
 - o a közérdekű bejelentés kezelés eredményéről.

12. A panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepe

A panaszok és a közérdekű bejelentések, valamint a kivizsgálási eredményeket figyelembe kell venni a dolgozói teljesítményértékelés során.

A panaszokat és közérdekű bejelentéseket és kivizsgálás eredményeit csoportosítani kell annak figyelembe vételével, hogy azok mely dolgozói csoporthoz, igazgatási ághoz, esetleg személyhez kapcsolódnak.

A dolgozók, illetve az igazgatási csoportok teljesítménykövetelményeibe a kivizsgálás eredményének függvényében kell nagyobb, illetve kisebb figyelmet szentelni az érintett területek megszüntetésére, a kifogásolt helyzet, tény, körülmény megszüntetésére, illetve ezek ellenőrzésére.

13. A valós panaszok, közérdekű bejelentések és kockázatértékelés

Az éves belső ellenőrzési terve elkészítése előtt az Önkormányzat Belső Ellenőrzési kézikönyve alapján kockázatelemzést kell végezni. A kockázatelemzésben fel kell használni a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálások eredményeit, s a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett területeket kockázat szempontjából magasabbra kell értékelni.

14. A nem hivatalos panaszra és nem hivatalos közérdekű bejelentésre vonatkozó szabályok

A nem hivatalos panaszt és közérdekű bejelentést az észleléskor dokumentálni kell. A dokumentálás rendje más-más feladatot jelent az egyes panaszok, közérdekű bejelentések közlési, megjelentési formái szerint. Írásbeli feljegyzést kell készíteni azokról a szóbeli panaszokról és közérdekű bejelentésekről, melyek egyéb úton nem dokumentálhatóak, illetve nem dokumentáltak.

A rádióban, televízióban sugárzott panasz, illetve közérdekű bejelentés értékkel bíró adásokat lehetőség szerint rögzíteni kell, és a fontosabb adatokról feljegyzést kell készíteni. Az interneten megtalálható panaszokról, közérdekű észrevételről a megjelenés helyére való hivatkozással feljegyzést kell készíteni. Ha lehetőség van, az egész anyagot rögzíteni kell.

Az írásban megjelent panaszokat, közérdekű bejelentéseket külön dokumentálni nem szükséges.

A panasz, közérdekű bejelentés dokumentálásával kapcsolatban feltétlenül ki kell térni a következőkre:

- a panasz, közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett időszak, időpont,
- a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység,
- a panasztevő, közérdekű bejelentő,
- a panasz, közérdekű bejelentés megjelenési formája.

A panaszokról, közérdekű bejelentésekről készült írásos dokumentumokat az Intézmény iratkezelési szabályzata szerint kötelezően iktatni kell.

Amennyiben a panasz, illetve közérdekű bejelentés jellege indokolja, az Intézmény, illetve az Önkormányzat Képviselő-testülete, Bizottsága, Polgármestere dönthet úgy, hogy a nem hivatalos panaszt és közérdekű bejelentést úgy vizsgálja ki, mintha az hivatalosan érkezett volna.

15. A panasz, közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások

A panaszokat és a közérdekű bejelentéseket az iktatásukat követően nyilvántartásba kell venni.

A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább a következőket:

- sorszám,
- iktatószám,
- panasz és közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a panasszal, közérdekű tevékenységgel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység,
- a panasztevő és bejelentő adatai,
- a panasz, közérdekű bejelentés valós és nem valós státusza,
- valós panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásának adatai (felelős, vizsgálat kezdő és befejező időpontja, megállapítások),
- a kivizsgálásról való tájékoztatás időpontja,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelés adatai,
- a panasz és közérdekű bejelentés megelőzés adatai.

A nyilvántartást az intézményvezető, vagy az által kijelölt személy vezeti.

16. Záró rendelkezések

A panasz- és közérdekű bejelentés kezelési eljárásra a közigazgatási eljárás szabályait az eljárás speciális jellege miatt nem kell alkalmazni.

A szabályzat az elfogadása napján lép hatályba, s rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

Budakeszi, 2021. január 04.


Tóthné Fajtha Anita
Intézményvezető



A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottság

Az intézmény vezetője, a következő személyeket jelölöm ki a Panasz és közérdekű bejelentés kezelési szabályzatban meghatározott, kivizsgálási bizottság hatáskörébe tartozó feladatok ellátására:

bizottság vezetője: (név és munkakör)
bizottsági tag: (név és munkakör)
bizottsági tag: (név és munkakör)
bizottsági tag: (név és munkakör)

Kelt, Budaörs, 2021. év 01. hó 04. nap



[Handwritten signature]
intézményvezető

Záradék:

A fenti kijelölést a mai napon tudomásul vettem:

Kelt,,év hónap

.....
bizottság vezetője








.....
bizottsági tag

.....
bizottsági tag

.....
bizottsági tag

Megismerési nyilatkozat

A 2021. január 1. napjától hatályos Panasz és **Közérdekű Bejelentés Kezelési Szabályzatát** megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Aláírás
Tóthné Fajtha Anita	igazgató	
Kun Csilla	ip. helyettes	
Vonó Zsuzsa	csoporthelyettes	
Nagy Mónika	Kult. menedzser	
Göncy Csaba	népművelő	
Subicz Attila	technikus	
János J. Miklós	takarító	
Tóth Gergő	berendező	