

Közintézményeket Működtető Központ

Nyíregyháza, Országzászló tér 1.

**PANASZKEZELÉSEK, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK
ELJÁRÁSRENDEJE**

Jóváhagyta:



Tóth Béla

intézményvezető

I. Tartalomjegyzék

II. Általános rendelkezések, a szabályzat célja	3
III. Fogalmak.....	3
IV. A szabályzat hatálya, megismerhetősége	3
V. Panasz, közérdekű bejelentés megtételének módja	4
VI. A bejelentés eljárás rendje.....	5
VII. A panaszok, közérdekű bejelentések tapasztalatainak éves áttekintése	8
VIII. A bejelentő jogai	9
IX. A bejelentő és a bejelentett adatainak kezelése.....	9
X. Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére	10
XI. Záró rendelkezések.....	10

II. Általános rendelkezések, a szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a Közintézményeket Működtető Központ (továbbiakban: KÖZIM v. intézmény) – a *panaszok és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2013. évi CLXV. tv. (Panasztörvény) rendelkezéseinek megfelelően – szabályozza a tevékenysége keretében felmerülő közérdekű bejelentések és panaszok benyújtására és kivizsgálására vonatkozó eljárási szabályokat, ideértve a panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatainak felhasználását az intézmény közfeladatellátása minőségének javítása és az integritását érintő kockázatok csökkentése érdekében.

III. Fogalmak

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.

A KÖZIM panaszként kezel minden olyan a KÖZIM működésével, tevékenységével és szolgáltatásaival összefüggő észrevételt kifogást, melyet a jelen szabályzatban foglalt módon eljuttatnak a KÖZIM részére.

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.

Nem tekintendő panasznak az a bejelentés, amely az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) szerint - hatósági eljárás megindítására vonatkozó - kérelemnek minősül.

IV. A szabályzat hatálya, megismerhetősége

1. Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az intézmény tevékenysége körében felmerülő, vagy az intézmény részére továbbított panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára.
2. Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az intézményhez. A panasz, illetve közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárást kell lefolytatni abban az esetben is, ha az
 - a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerébe érkezett és az alapvető jogok biztosa továbbította az intézmény számára, vagy
 - áttétel útján került megküldésre olyan szerv részéről, amely nem jogosult az eljárásra.
3. A szabályzat személyi hatálya az intézménynél foglalkoztatott személyekre terjed ki.
4. A szabályzat 2022. február 1. napján lép hatályba, és annak foglalkoztatottak részére történő kihirdetését megismerési nyilatkozatban kell dokumentálni.
5. Az intézmény gondoskodik arról, hogy a jelen szabályzat, illetve a mellékletét képező adatfelvételi lap megismerhető legyen az általa működtetett www.kozim.hu weboldal tevékenységre, működésre vonatkozó dokumentumai között, illetve megismerhető legyen valamennyi szervezeti egységénél.

V. Panasz, közérdekű bejelentés megtételének módja

1. Panasszal és a közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat az intézmény felé, a bejelentés (a fentebb meghatározott panasz és közérdekű bejelentés együtt) megtehető:

1.1 Szóban:

- Személyesen a KÖZIM épületében (4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 1.) hétfőtől csütörtökig 8 és 16 óra között, pénteken 8 és 13:30 között, vagy
- Telefonon a 42/512-300 telefonszámon. Telefonos bejelentés esetében a bejelentőnek jeleznie kell a hivatalos panasztételi szándékot.

1.2 Írásban:

- Panaszbejelentő lapon (1. számú melléklet),
- Postai úton a 4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 1. címre küldve, vagy
Elektronikus úton az etkezes.reklamacio@kozim.hu e-mail címen (amennyiben étkeztetés a panasz, vagy közérdekű bejelentés tárgya.

➤ Szóbeli bejelentés esetén:

- a panaszt néhány mondatban az 1. számú melléklet szerinti űrlapon rögzíteni kell és a bejelentővel alá kell íratni, telefonon felvett panasz esetén a panasztétel módjánál a panaszos nyilatkozatait az űrlapra rá kell jegyezni.

➤ Írásbeli bejelentés esetén:

-az e-mailben küldött, fogadott írásokat is elfogadjuk hivatalos levélként, és az iratkezelési szabályoknak megfelelően kezeljük, iktatjuk

-az azonosítatlan személy (névtelen bejelentő) által tett panasz vagy bejelentés vizsgálatát mellőzzük, de igyekszünk utánajárni a közlésnek

VI. A bejelentés eljárás rendje

1. A panasz fogadása

A panaszt fogadhatja

- intézményvezető
- intézményvezető-helyettes és
az étkezést érintő panaszkezeléssel a meghatalmazott ügyintéző

2. A panasz kezelésének rendje

1. A panaszos a problémájával közvetlenül az érintetthez fordulhat.
2. A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges.
3. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panaszos tényről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény meghatalmazott ügyintézőjét, az intézmény vezetését.
4. A panaszt vagy közérdekű bejelentést azok mellékleteivel (rendelkezésre bocsátott bizonyítékok, nyilatkozatok) iktatni kell, az iratkezelés szabályainak megfelelően az intézményvezető kijelöli az ügyintézőt.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a megbízott ügyintéző, illetve az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.

5. A panaszbejelentés kivizsgálásához más szakember bevonására is szükség van, az ügyintéző az intézményvezető felé javaslatot tesz erre vonatkozóan.
6. Amennyiben a körülmények alapján népegészségügyi vagy egyéb azonnali hatósági beavatkozás szükséges, az ügyintéző haladéktalanul intézkedési javaslatot tesz az intézményvezető felé.

A panaszkezelési eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, az intézmény csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerülő probléma megoldása érdekében.

A kivizsgálást folytató ügyintéző és az eljárásba esetlegesen bevont más személy(ek) a rendelkezésre álló információk alapján megállapítják a valóságos tényállást.

7. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés szervezeti integritást érint, az intézmény Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendjéről szóló szabályzatában foglaltak szerint kell eljárni.
8. Ha szükséges, a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meg kell hallgatni.
9. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított harminc napon belül kell érdemben elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag ennél hosszabb ideig tart, erről megfelelő indokolás mellett a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.

10. A bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

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

11. Az intézmény a vizsgálatot mellőzi,

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés esetén
- ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát.

Azonosíthatatlan személy által (név nélkül, vagy becenév, álnév használatával) tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a KÖZIM mellőzi, kivéve, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

3. A panasz megválaszolás rendje

1. A mennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, az ügyintéző elkészíti a panaszos számára a válaszlevelet, mely tartalmazza a feltárt tényállást, a panasz jogosságának elvitatását alátámasztó indoklást, és a panasztevő tájékoztatását a felmerül probléma lehetséges kezelési módjáról, vagy az ügyben hatáskörrel rendelkező szerv elérhetőségéről.

Amennyiben a panaszban foglaltaknak az ügyintéző helyt ad, az ügyintéző az intézményvezető részére döntésre előkészíti a panasz megoldásához szükséges intézkedéseket tartalmazó javaslatát és a panaszosnak szánt válaszirat tervezetét, melyet az intézményvezető jóváhagyását követően – az iratkezelés szabályainak megfelelően – az ügykezelő továbbít a panaszos részére.

2. Törekedni kell arra, hogy a panasz kivizsgálása a lehető legrövidebb időn belül megtörténjen. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül el kell bírálni.

3. A panasz elutasítása esetén 3 munkanapon belül tájékoztatni kell a panaszost.

4. A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni a panasz tárgyában hozott döntésről, az indok megjelölésével értesíteni kell a panaszt tevőt.

5. A vizsgálat befejezésekor a panaszost vagy közérdekű bejelentőt a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indok megjelölésével haladéktalanul értesíteni kell.

6. A panasz megválaszolása az eljárásban résztvevő ügyintéző feladata, a továbbítás az iktatással megbízott ügykezelő feladata.

7. Az étkezést érintő panaszkezeléssel a meghatalmazott ügyintéző jár el (étkeztetési csoport vezetője), feladata,
- a panaszos számára megfelelő, kielégítő válasz adása és a megalapozott panaszok mielőbbi orvoslása,
 - a panasz teljes körű kivizsgálása és a levelek megválaszolása,
 - a szolgáltatói mulasztások pártatlan, teljes körű kivizsgálása a lehető legrövidebb időn belül,
 - válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására.
8. Tekintettel arra, hogy a *gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról* szóló 1997. évi XXXI. törvény 36.§ (1)-(2) bekezdése az általános, 30 napos panaszkezelési határidőtől eltérően az érdemi válaszadásra 15 napos határidőt állapít meg abban az esetben, ha a panasz az ellátásra, a gyermeki jogok sérelmére, illetve a törvény 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadására vonatkozik, ezért az e törvény hatálya alá tartozó ellátások tekintetében a panasz kivizsgálási határideje: 15 nap.

4. A panaszkezelés folyamata

a. Panaszkezelési eljárás

- panasztevő – panasz, közérdekű bejelentés megtétele
- panaszfelvevő – panasz, közérdekű bejelentés felvétele, iktatása
- érdemi ügyintésére jogosult - panasz kivizsgálása, döntés
válasz a panasztevőnek-visszajelzés a panaszfelvevőnek.

b. A döntés változatai

amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása

döntéshozatalra az intézmény vezetője jogosult.

c. A döntés közlése

a döntéshozatalt követi a válasz elkészítése-mely történhet

- szóban – ha a panasz azonnal orvosolható és a megtett intézkedést a panaszos/közérdekű bejelentő elfogadja,
- írásos formában—levélben, vagy e-mail útján

a döntést a vizsgálatban eljáró illetékes készíti elő, a döntéshozatal megtárgyalása után, a döntést a KÖZIM intézmény vezetője hozza meg

a válasz előkészítése az eljáró ügyintéző feladata, a továbbítás az iktatással megbízott ügykezelő feladata.

5. A panasz nyilvántartása

1. A KÖZIM-nél az iktatással megbízott ügykezelő a beérkezett panaszt az Iratkezelési Szabályzata szerint gyűjtőszámokon iktatja, külön választva, külön tárolva a szolgáltatóra és az egyéb ügyekre vonatkozóan.
2. A panaszról nyilvántartást kell vezetni, mely tartalmazza az alábbiakat:
 - a panasztétel helye, időpontja, módja
 - a panasztevő neve, telefonszáma, e-mail címe, levelezési címe
 - a panasz leírása, vagy az írott dokumentum
 - a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve beosztása
 - a panasz kivizsgálásának módja, eredménye--- szakvélemények
 - esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
 - az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
 - a panasztevő tájékoztatásának dokumentuma, időpontja
 - a panasztevő nyilatkozata (írásban tett panasz esetén) hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve indoklás arról, hogy miért nem fogadja el
 - ha nem fogadja el, feljegyzés további teendőkről

VII. A panaszok, közérdekű bejelentések tapasztalatainak éves áttekintése

1. A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni.
2. Az intézményhez érkezett panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatait évente az étkeztetési csoport vezetője állítja össze a bejelentések nyilvántartása alapján az intézményvezető részére annak érdekében, hogy az igazgató meghatározza mindazon intézkedéseket, amelyek a szervezeti célok elérése mellett hozzájárulnak ahhoz, hogy az intézmény a közfeladatait a lehető legjobb minőségben, az érintettek igényeinek megfelelően legyen képes ellátni.
3. A tapasztalatok alapján – amennyiben szükséges – további célkitűzések, intézkedések, feladatok kerülnek meghatározásra, felelős személyek és határidő megjelölésével.
4. A tapasztalatok szükség esetén értekezlet keretében is megvitathatók.

VIII. A bejelentő jogai

1. A bejelentőt – amennyiben jóhiszeműen jár el – nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.
2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel
 - o bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel vagy
 - o alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott
3. Az érintett személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szervnek, vagy személynek a KÖZIM átadja.
4. Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (a továbbiakban: zárt adatkezelés).
5. Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
6. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
7. Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.
8. Amennyiben a bejelentő elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az intézmény vezetőjéhez, vagy annak helyetteséhez fordulhat.
9. Felülvizsgálat benyújtása esetén a felülvizsgálatról a KÖZIM 10 munkanapon belül dönt, és a megadott módon értesíti döntéséről a bejelentőt. A felülvizsgálati bejelentésekre csak az intézményvezető vagy annak helyettese jogosult.

IX. A bejelentő és a bejelentett adatainak kezelése

1. A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési határidő végéig kezelhetők az ügyiratban.
2. A bejelentő személyes adatai az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére akkor továbbíthatók, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai - egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra. (2. számú melléklet).
3. Az adatkezelés során az EU általános adatvédelmi rendelete (GDPR), valamint az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info törvény), és a vonatkozó belső szabályzóknak foglalt rendelkezéseket be kell tartani.
4. A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos adatkezelési tájékoztató elérhető:
<https://kozim.hu/adatkezelesi-tajekoztato/>

X. Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére

Célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

1. Az alkalmazott a panaszát szóban, vagy írásban eljuttatja azon szervezeti egység vezetője részére, ahol a probléma felmerült. A felelős kivizsgálja a lehető legrövidebb időn belül (maximum 3 munkanap) a panasz jogosságát.
2. A szervezeti egységek vezetői feladata a felmerült probléma, panasz kivizsgálása, kezelése,- lezárása,--gazdasági vezető, gazdasági -intézményvezető helyette, étkeztetési csoport vezetője
3. Ha a panasz nem jogos, akkor dokumentáltan tisztázni kell az ügyet a panaszossal. A panaszról készült feljegyzéseket az iratkezelési szabályzatnak megfelelően iktatni kell.
4. Jogosnak minősített panasz esetén a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.

Ha a felelős nem tudja a felmerült problémát megoldani az intézményvezetőhöz fordul, és amennyiben az ő közreműködésével sem jön létre elfogadható megállapodás, a fenntartó felé kell jelezni a panaszt és közös javaslatot tenni a probléma kezelésére.

5. Amennyiben a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek feljegyzés formában.

XI. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2022. 01.03. napján lép hatályba.

Nyíregyháza, 2022.01.03.

BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja: év hónap nap

A bejelentés módja:.....

Helyszín:.....

Bejelentést rögzítette:.....

(ügyintéző neve/szervezeti egysége)

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Lakcíme:.....

Telefonszáma:.....

E-mail:.....

Zárt adatkezelést kér-e? Igen Nem

.....

aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

kmf

bejelentő aláírása

bejelentést felvevő aláírása

NYILATKOZAT

Alulírott,

(lakcím:) ezen nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével nyilatkozom, hogy ellen napján benyújtott kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasztv. 3. § (3) bekezdése alapján **hozzájárulok, hogy személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön.**

Jelen nyilatkozat hiányában a KÖZIM csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.

Kelt:

.....

aláírás