

Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Közont

Panasz és közérdekű bejelentés-kezelési szabályzata

IV/29/5/2022. március 24.

Hatályos: 2022.március 24.

**Kiadta: Némethné Lehoczki Klára
intézményvezető**

Tartalom

I. Az intézmény adatai.....	3
II. A szabályzat rendeltetése.....	3
III. A szabályzat hatálya és módosítása.....	3
1. Személyi hatály	3
2. Időbeli hatály.....	3
3. A szabályzat módosítása	3
IV. Fogalom-meghatározások	4
V. A panaszkezelés vázlatos folyamata.....	4
1. Panasz beérkezése, a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése.....	4
2. A Panasz nyilvántartásba vétele	5
3. A panaszt kivizsgáló ügyintéző kijelölése.....	5
4. A panasz kivizsgálása.....	6
5. A vizsgálat lezárása	7
6. Jogorvoslat.....	7
VI. A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok.....	7
VII. Záró rendelkezések	7
1. számú melléklet – Panaszbejelentő nyomtatvány	9
2. számú melléklet – Nyilatkozat a Panaszkezelési szabályzat megismeréséről.....	10
3. számú melléklet – Meghallgatási jegyzőkönyv.....	11

I. Az intézmény adatai

Név:	Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ
Cím:	1105 Budapest, Ihász u. 26.
Telefon:	06 (1) 261-8183, 06 (1) 262-2632
Email:	barka@bkhk.hu
Weboldal:	www.bkhk.hu

II. A szabályzat rendeltetése

Az intézmény elkötelezett az önkormányzati fenntartású intézmények működésébe vetett közbizalom növelése iránt, elismeri a panasz jelentőségét az intézmény működésének jobbá tételében, a bejelentők által vállalt erőfeszítéseket a közösségi érdekek érvényesülésében. A bejelentők minél teljesebb védelmét biztosító intézkedések érvényesülése érdekében az intézmény a jelen szabályokat alkotta meg.

A Panaszkezelési szabályzat célja, hogy a *Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ* működésének figyelembe vételével egységes szervezeti panaszkezelési szabályzatot hozzon létre.

A Panaszkezelési szabályzat további célja, hogy minden olyan Ügyfélnek, aki a Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központtal kapcsolatban áll, panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek.

A szabályzat a 2013. évi CLXV. tv. (a „Panasztörvény „) valamint az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezései alapján készült.

III. A szabályzat hatálya és módosítása

1. Személyi hatály

A szabályzat rendelkezéseit az intézmény valamennyi foglalkoztatottja köteles betartani.

2. Időbeli hatály

A szabályzat a kiadásának a napján lép hatályba és visszavonásig hatályos.

3. A szabályzat módosítása

1. A szabályzat módosítására az intézmény bármely dolgozója javaslatot tehet az intézményvezetőnek megküldött írásbeli megkeresésben.

2. A megkeresésnek tartalmaznia kell a dolgozó nevét, aláírását, elérhetőségét, a javasolt módosítást röviden összefoglalva, továbbá a módosítás szükségességét alátámasztó indokokat.

3. A megkeresés, iktatás után kiszignálásra kerül az intézmény jogászához, aki megvizsgálja a javasolt módosításokat, elkészíti ajánlását a javasolt módosítás tekintetében.

4. A megkeresés az ajánlással együtt megküldésre kerül az érintett szakmai vezetőnek, csoportvezetőnek, illetve az intézményvezetőnek, aki jóváhagyja a módosítás előkészítését.

5. Az intézmény jogásza előkészíti a módosítás tervezetét és megküldi az érintett szakmai vezetőnek, csoportvezetőnek, az intézményvezetőnek egyeztetésre.

6. A módosítási eljárás szabályait a szakmai vezető, csoportvezető illetve intézményvezető megkeresése alapján indított módosítási eljárás esetében is megfelelően alkalmazásra kerül.

7. A szabályzat módosítását iktatószámmal kell ellátni.
8. A Bárka nyilvántartást vezet a módosításokról.
9. Az intézmény honlapján az aktuális szabályzatot közzé kell tenni.
10. A módosításokat az intézmény foglalkoztatottjaival, illetve folyamatban lévő ügyek esetében az érintettekkel meg kell ismertetni.

IV. Fogalom-meghatározások

A közérdekű bejelentés - törvény szerinti definíciója szerint - olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. Mivel a szervezeti integritás lényegében az adott költségvetési szerv érdekét, s ezzel általánosan az egész társadalom integritását, a közjót szolgálja, ezért lényegében a szervezeti integritással ellentétes, arra veszélyt jelentő események is abba a körbe sorolhatók, melyek a közérdekű bejelentések tárgyát képezhetik.

A közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

Ahol jelen szabályzat panaszt említ, azon a közérdekű bejelentést is megfelelően érteni kell.

Panasz: A 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.

V. A panaszkezelés vázlatos folyamata

Sorszám	Munkafolyamat	Felelős	Határidő
1.	Panasz beérkezése, a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése (1. sz. melléklet)	akihez beérkezik a panasz	azonnali
2.	A panasz nyilvántartásba vétele (központi iktatás), továbbítása az intézményvezetőnek.	akihez beérkezik a panasz	azonnali
3.	A vizsgálat elrendelése, a megbízott személy kijelölése, a panaszos ügyfél értesítése	intézményvezető	azonnali
4.	A panasz kivizsgálása, a panasz ügyintézése írásos formában.	megbízott személy	a beérkezéstől számított 30 napon belül
5.	vizsgálat lezárása, dokumentálás, döntés meghozatala (eredeti pld. központi irattárba helyezése) a panaszos ügyfél értesítése	intézményvezető	a beérkezéstől számított 30 napon belül

1. Panasz beérkezése, a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése

1. Panaszok érkezhettek
 - írásban
 - postai úton (levélben)
 - faxon
 - elektronikus úton

2. Szóban
 - személyesen
 - telefonon.
3. A panasz bejelentést a Panaszbejelentő nyomtatványon (1. sz. melléklet) kell előterjeszteni, melyet köteles bármelyik szervezeti egység fogadni. Szóban előterjeszteni kívánt panasz esetén a panaszos részére a Panaszbejelentő formanyomtatványt át kell adni.
4. Írásbeli panasz esetén
 - Ha a panasz postai úton (levélben, vagy faxon) érkezett, az iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik.
 - Ha a panasz elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett az Intézmény bármelyik munkatársa részére, a panaszt (e-mail-t) nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges az Iratkezelési Szabályzat szerint.
5. Szóbeli panasz esetén
 - A panaszos helyszíni észrevételeit bejelentheti, mely esetben a szóban előterjesztett panaszt az ún. Panaszbejelentő nyomtatványon köteles rögzíteni az intézmény munkatársa és egyben kéri a panaszt tevőt, hogy írásban is tegye meg az észrevételeit.
 - Telefonon történő panasz esetén feljegyzés készül a nyomtatványnak megfelelő adattartalommal.
6. A Panaszbejelentő nyomtatvány tartalmazza:
 - a bejegyzés dátumát,
 - a panasz leírását,
 - a panaszt tevő nevét, értesítési címét, telefonszámát, e-mail címét, aláírását,
 - a panaszt feljegyző munkatárs adatait, amennyiben a külső panasztevő nem saját maga tölti ki a nyomtatványt,
 - az Adatkezelési tájékoztató tudomásulvételét tartalmazó nyilatkozatot.
7. Az írásban beérkező pozitív visszajelzések gyűjtése, és éves szinten történő összegzése a szervezeti egységekben történik.

2. A Panasz nyilvántartásba vétele

A panaszfelvevő mindkét esetben gondoskodik a bejelentés nyilvántartásba vételéről és az intézményvezető részére történő haladéktalan továbbításáról.

3. A panaszt kivizsgáló ügyintéző kijelölése

1. A beérkező panasz alapján az intézményvezető elrendeli a panasz kivizsgálását és kijelöli a vizsgálatot lefolytató személyt.
2. Az ügyintézés során biztosítani kell a megbízott személy pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:
 - aki a panaszt tette,
 - akire a panasz irányul,
 - akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet,
 - akinek az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

4. A kizárási okot az érintettek nyomban kötelesek az intézményvezetőnek írásban bejelenteni. A kizárási okról az intézményvezető dönt, döntéséről írásban értesíti a kizárási okot bejelentő személyt.
5. A panaszost a vizsgálat megindításáról és a vizsgálatot lefolytató személy nevééről, elérhetőségéről értesíteni kell.

4. A panasz kivizsgálása

1. A vizsgálat lefolytatására felkért személy jogosult a panaszost a panasz kiegészítésére felhívni.
2. A panasz visszavonása a vizsgálat lefolytatását nem akadályozza.
3. A megbízott személy köteles a vizsgálat során a tényállás megállapításához szükséges körülményeket felderíteni, a panasszal érintett dolgozó javára és terhére szóló bizonyítékokat beszerezni.
4. A megbízott személy a bepanaszolt dolgozót nyilatkozat tételére hívja fel azzal, hogy az ügyben keletkezett iratokat 3 napon belül köteles, nyilatkozatát és bizonyítékait jogosult az ügyintézőnek átadni.
5. A megbízott személy meghallgathatja a panaszost, a bepanaszoltat és az általuk megjelölt személyeket. A vizsgálat lefolytatásának nem akadályozza, ha a meghallgatni kívánt személy a meghallgatáson nem jelent meg, vagy nem nyilatkozik. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni. (3. sz. Melléklet)
6. A jegyzőkönyv tartalmazza:
 - a felvétel helyét, idejét óra perc pontossággal,
 - a jelenlévő személyek nevét, a megjelenés minőségét,
 - a panasz és a meghallgatás indokainak rövid ismertetését,
 - a meghallgatott személy által elmondottak rövid összefoglalóját,
 - a meghallgatott személy nyilatkozatát arról, hogy a jegyzőkönyv helyesen tartalmazza az általa elmondottakat és, hogy egyebet elmondani nem kívánt,
 - a meghallgatás lezárásának időpontját óra perc pontossággal,
 - a meghallgatott személy, valamint a jegyzőkönyvvezető aláírását.
7. A vizsgálatot lefolytató személy az eljárás eredményéről összefoglaló jelentést készít és az iratokat indítványával együtt az intézményvezetőnek átadja.
8. Az összefoglaló jelentés tartalmazza:
 - A megbízott munkatárs nevét, a kitöltés dátumát, és aláírását,
 - Az ügyintézés részletes leírását,
 - A döntési javaslatot és az azt megalapozó tényeket.
9. A vizsgálatot 15 nap alatt be kell fejezni. A határidő indokolt esetben egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható. A határidő-hosszabbításról az intézményvezető jogosult dönteni.

5. A vizsgálat lezárása

10. Az intézményvezető a vizsgálat után – az összefoglaló jelentés alapján - a következő döntést hozza, illetve intézkedést teszi:

Alaptalannak bizonyult panasz esetén megszünteti a vizsgálatot.

Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (pl. büntetőeljárás).

11. A panaszost a vizsgálat eredményéről értesíteni kell.

6. Jogorvoslat

12. Az intézményvezető döntésével szemben a panaszos a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

13. A jogorvoslati kérelmet az intézményvezetőnél vagy a fenntartónál kell előterjeszteni.

14. A jogorvoslat elbírálására a fenntartó panaszkezelési szabályzata az irányadó.

VI. A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

1. Az Intézmény a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- Név, aláírás, születési hely, idő, anyja neve, lakcím, telefonszám, e-mail cím
- a panasz tartalma,
- az ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Intézménynél nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt és az arra adott választ az elbírálásra jogosult szervezeti egység, a panasz lezárását követően a központi irattárba helyezi, melyet az Intézmény öt évig őriz meg.

3. A panaszos adatait az intézmény Belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában foglaltak szerint kezeli.

VII. Záró rendelkezések

1. A jelen szabályzat hatályának fenntartásáról az intézményvezető köteles gondoskodni.

2. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános iratkezelési szabályok az irányadók.

3. A Panaszkezelési Szabályzatot az Intézmény minden dolgozójával és ügyfelével meg kell ismertetni, illetve hozzáférhetővé kell tenni számukra:

- a. Az Intézménybe látogató valamennyi Ügyfél számára elérhetővé kell tenni papír alapon és elektronikusan is.
- b. Az Intézmény belső hálózatán keresztül elektronikus formában elérhető minden munkatárs számára.
- c. Az ügyfélszolgálati helyiségben, az intézményvezető irodájában, valamint minden szervezeti egységnél egy-egy nyomtatott példány megtalálható, ahol az Intézménnyel kapcsolatban álló ügyfelek megtekinthetik azt.

Budapest, 2022. március 24.

Némethné Lehoczki Klára
intézményvezető

1. számú melléklet – Panaszbejelentő nyomtatvány

Név:			
Cím:	Irsz:	Város:	utca, házszám:
Telefon:	Fax:	E-mail:	
Panasz rövid leírása:			
Csatolt dokumentumok:			
Dátum:	Bejelentő aláírása		
A panaszt felvette Az Intézmény megbízásából:	Panaszfelvevő aláírása		

2. számú melléklet – Nyilatkozat a Panaszkezelési szabályzat megismeréséről

Jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy a BÁRKA Panaszkezelési szabályzatát a mai napon megismertem:

Sorszám	Név	Beosztás	Megismerés dátuma	Aláírás

3. számú melléklet – Meghallgatási jegyzőkönyv

Felvétel helye :.....

Felvétel ideje:óraperckor

A jelenlévők neve, a megjelenés minősége:

.....
.....
.....
.....

A panasz indokainak rövid ismertetése:

.....
.....
.....
.....
.....

A meghallgatás indokainak rövid ismertetése:

.....
.....
.....
.....
.....

A meghallgatott személy által elmondottak rövid összefoglalója:

.....
.....
.....
.....
.....

A jegyzőkönyv helyesen tartalmazza az általam elmondottakat, egyéb elmondani nem kívánok.

A jegyzőkönyv lezárva:óraperckor

.....
jegyzőkönyvvezető

.....
meghallgatott személy