



**Vakok Állami Intézete A panaszok és közérdekű bejelentések
intézményen belüli elintézésének rendjéről szóló
szabályzata**

Vakok Állami Intézete
1146 Budapest, Hermina út 21

**A PANASZOK, ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK INTÉZMÉNYEN BELÜLI
ELINTÉZÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZAT**

A szabályzatot készítette:	<i>Halasi Anita</i> Halasi Anita általános helyettes	Dátum: 2016.09.05.	A dokumentáció kódja	PK-SZ
A szabályzatot ellenőrizte:	<i>Boldogné Csuri</i> Boldogné Csuri Magdolna minőségirányítási vezető	Dátum: 2016.09.05.	Változat száma	v01
A szabályzatot jóváhagyta:	<i>Szabóné Berta Iren</i> Szabóné Berta Iren igazgató	Dátum: 2016.09.05.	File név	PK_SZ v01.doc
			Oldalak száma	7
			Bizonylat összesen:	2
			Érvénybelépés ideje:	2016.09.07

Nyilvántartott példány:

Munkapéldány:

Példány sorszáma:

A szabályzat a VAI szellemi tulajdona.

Továbbadása, sokszorosítása, másolása, írásos engedélyhez kötött!

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította Dátum/Aláírás	Módosított oldal / bizonylat	Ellenőrizte Dátum/Aláírás	Jóváhagyta Dátum/Aláírás



**Vakok Állami Intézete A panaszok és közérdekű bejelentések
intézményen belüli elintézésének rendjéről szóló
szabályzata**

Vakok Állami Intézete
1146 Budapest, Hermina út 21

TARTALOMJEGYZÉK

1	<u>A SZABÁLYZAT CÉLJA.....</u>	3
2	<u>A SZABÁLYZAT ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE</u>	3
3	<u>AZ ILLETÉKESSÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA</u>	3
4	<u>FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA.....</u>	4
4.1	A JELEN SZABÁLYZAT ALKALMAZÁS SORÁN:	4
5	<u>A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA.....</u>	4
5.1	A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE	4
5.2	A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÁTTÉTELE AZ SZGYF KIRENDELTSÉGÉHEZ.....	5
5.3	A PANASZOS VAGY KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSBELI KÉRDÉSEK	5
5.4	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	6
6	<u>HIVATKOZÁSOK</u>	7
7	<u>BIZONYLATOK JEGYZÉKE.....</u>	7



Vakok Állami Intézete A panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről szóló szabályzata

Vakok Állami Intézete
1146 Budapest, Hermina út 21

1 A SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja, hogy a Vakok Állami Intézete (továbbiakban: VÁI) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak szerinti - kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

2 A SZABÁLYZAT ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE

A szabályzat tartalmának alkalmazása a VÁI valamennyi szervezeti egységére, valamennyi munkatársára, valamint a VÁI-val egyéb foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló (pl.: megbízási, vállalkozási szerződés, stb.) tevékenységet végző személyekre terjed ki.

Jelen szabályzat tárgyi hatálya a VÁI tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki.

Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a VÁI-hoz beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az a VÁI-hoz közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet a VÁI-nak továbbította.

A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra. Jelen szabályzat nem vonatkozik a VÁI azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül. Jelen szabályzat előírásait nem kell alkalmazni azon bejelentések, panaszok kivizsgálására irányuló eljárásra, amely bejelentésre, panaszra a VÁI tevékenységi köre miatt irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.

3 AZ ILLETÉKESSÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

A szabályzatban szabályozott tevékenység ellenőrzéséért felelős:	szervezeti egysége vezetői
A szabályzat felülvizsgálatáért felelős:	általános helyettes



Vakok Állami Intézete A panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről szóló szabályzata

Vakok Állami Intézete
1146 Budapest, Hermina út 21

A szabályzatot folyamatosan egyeztetni kell a változó új jogszabályokkal, külső és belső utasításokkal. Változás vagy hiányosság esetén kezdeményezni kell a módosítást.

A jelen szabályzatot szükség szerint, de legalább évente dokumentáltan felül kell vizsgálni.

4 FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

4.1 A jelen szabályzat alkalmazás során:

- **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.
- **közérdekű bejelentő:** Az a személy, aki közérdekű bejelentéssel fordul a VÁI-hoz.
- **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.
- **panaszos:** Az a személy, aki panasszal fordul a VÁI-hoz.

5 A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

5.1 A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat a VÁI-hoz, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör a VÁI tevékenységével, munkatársaival kapcsolatos.

A szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést – amennyiben a panaszos és a közérdekű bejelentő azt kifejezetten kéri, úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint – írásba kell foglalni az 1. számú bizonylatban meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.

A panaszról, illetve a közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyvet a VÁI tartós adathordozón (ilyen eszközök különösen a papír, USB kulcs, CD-ROM, DVD, memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél), a vonatkozó jogszabályban meghatározott ideig köteles megőrizni.

Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés postai úton a VÁI címére – 1146 Budapest, Hermina út 21. - vagy elektronikus úton a VÁI e-mail címére – titkarsag@vakokintezete.hu -, továbbá személyesen a 1146 Budapest, Hermina út 21. szám alatt nyújtható be.

Amennyiben a VÁI, valamint a VÁI fenntartója (Szociális és Gyermekevédelmi Főigazgatóság, továbbiakban: SZGYF) a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra



Vakok Állami Intézete A panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről szóló szabályzata

Vakok Állami Intézete
1146 Budapest, Hermina út 21

hatáskörrel, a VÁI a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

5.2 A panasz és a közérdekű bejelentés áttétele az SZGYF kirendeltségéhez

Amennyiben az SZGYF főigazgatója másként nem dönt, a VÁI tevékenységét, a vezetőjét vagy beosztott munkatársait érintő panaszokat, közérdekű bejelentéseket az érintett SZGYF kirendeltség igazgatója vizsgálja ki az SZGYF panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjéről szóló 21/2015. (XII.15.) SZGYF szabályzata 6. § (1) bekezdése alapján.

A panasz és a közérdekű bejelentés VÁI-hoz beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül továbbítani kell az illetékes kirendeltségnek, és erről a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

A kirendeltség a vizsgálat elrendeléséről és annak eredményéről tájékoztatja a panaszost vagy bejelentőt, a vizsgálat eredményéről a VÁI-t és az SZGYF központi szervét is.

Amennyiben a kirendeltség igazgatója a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, vagy egyéb ok miatt felmerül az aggály az elfogulatlanságával kapcsolatban, úgy a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt. Ilyen esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést haladéktalanul, de legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül továbbítani kell az SZGYF központi szervéhez, melynek beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül az SZGYF főigazgató jelöli ki a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatára az eljáró kirendeltség igazgatóját.

5.3 A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatainak kezelésével kapcsolatos eljárásbeli kérdések

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – kivéve, ha rosszhiszeműen járt el, döntő jelentőségű valótlan információt közölt – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a rosszhiszeműen eljáró, döntő jelentőségű valótlan információt közlő panaszos vagy közérdekű bejelentő kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.



Vakok Állami Intézete A panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről szóló szabályzata

Vakok Állami Intézete
1146 Budapest, Hermina út 21

5.3.1. Rosszhiszeműen eljáró, döntő jelentőségű valótlan információt közlő panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatainak speciális szabályai

Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni, b) 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.

5.4 Egyéb rendelkezések

A VÁI a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A közérdekű bejelentő az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 38/C. §-a alapján az általa vélelmezett visszásság orvoslása érdekében beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához, amennyiben az eljárásra jogosult szerv

- a közérdekű bejelentést megalapozatlannak nyilvánítja,
- a közérdekű bejelentő a vizsgálat eredményével nem ért egyet,
- a közérdekű bejelentő álláspontja szerint az eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést nem vizsgálta ki teljes körűen.

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről – a panasz vagy közérdekű bejelentés VÁI-hoz való beérkezésének dátumára, a tárgyára, a panaszos vagy közérdekű bejelentő nevére, a panasznak vagy a közérdekű bejelentésnek a kirendeltséghez vagy az eljárásra jogosult szervhez történő továbbítás dátumára, valamint a vizsgálat eredményére kiterjedően – a VÁI köteles nyilvántartást vezetni.

A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább az alábbi adatokat:

- a panasztevő személy azonosításához szükséges információkat vagy a panasz névtelenségére utaló tény, b) a panasz beérkezésének idejét és módját, c) a panasz tárgyát, d) a panasz alapjául szolgáló eset rövid ismertetését, e) a panasz alapján lefolytatott vizsgálat megállapításait, megtett intézkedéseket, f) a panasz megválaszolásának idejét és módját, g) a panasz intézéséért felelős személy nevét és beosztását.

A nyilvántartást – lévén hogy az személyes adatokat is tartalmazhat – zártan kell kezelni, annak adattartalmát az alábbi személyek ismerhetik meg:

- az, akivel kapcsolatosan rendelkezést tartalmaz, abban a részben,
- az, aki azzal kapcsolatosan feladat- és hatáskörrel rendelkezik,
- az SZGYF, mint fenntartó, továbbá jogszabály alapján ellenőrzést végző szervek nevében eljáró személyek,
- akinek azt jogszabály lehetővé teszi.



Vakok Állami Intézete A panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről szóló szabályzata

Vakok Állami Intézete
1146 Budapest, Hermina út 21

Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a szabályzat valamely rendelkezése a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel nem áll többé összhangban, akkor az érintett rendelkezés helyébe minden külön rendelkezés nélkül a hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a hatályos jogszabály a jelen szabályzat 4. pontja, értelmező rendelkezésétől eltérően határoz meg valamely fogalmat, akkor ezen rendelkezés helyébe minden további rendelkezés nélkül a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

6 HIVATKOZÁSOK

- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény,
- panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjéről szóló 21/2015. (XII.15.) SZGYF szabályzat,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény.

7 BIZONYLATOK JEGYZÉKE

KÓD	CÍM	OLDALAK SZÁMA
PK-SZ B01	JEGYZŐKÖNYV PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ESETÉN	2
PK-SZ B02	PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK NYILVÁNTRATÁSA	1