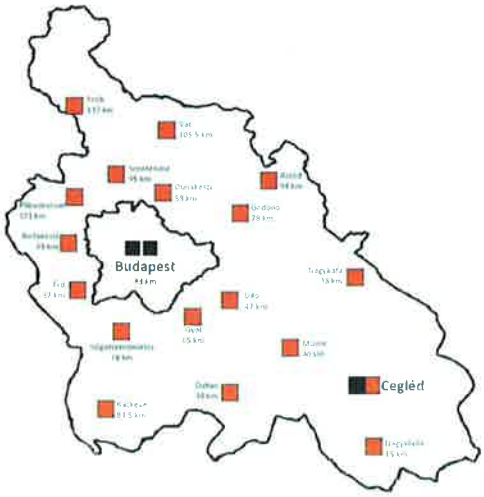
Ceglédi Tankerületi Központ
Pest Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat

Pest Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ BELSŐ SZABÁLYZAT



Katonáné Barna Zsuzsanna
Ceglédi Tankerületi Központ igazgató

Pinterics János
PMPSZ főigazgató

A 2011. évi CXII. törvény 27. § (5)-(7) bekezdései alapján kizárólag belső használatra készül, nem nyilvános.

Székhely: 2700 Cegléd, Ady Endre u.1-3.
Tel.: +36-30/321-36-15
E-mail: pmpsz.titkarsag@pestmszaksz.hu

I. Jogszabályi háttér

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról.

II. A szabályzat hatálya

- **A szabályzat területi hatálya** kiterjed a Pest Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat (*továbbiakban intézmény*) köznevelési intézmény egészére, azaz az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában részletezett valamennyi tagintézményére (székhelyintézményre, tagintézmény ügyviteli telephelyére és a tagintézmény telephelyére együttesen).
- **A szabályzat időbeli hatálya:**
  Jelen szabályzat 2024. 09.01-től lép hatályba és visszavonásig érvényes.

III. Alapelvek és alapvető rendelkezések

III. 1. Általános rendelkezések

- A szabályzat célja, hogy a Pest Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat (*továbbiakban intézmény*) tagintézményeinek / telephelyeinek munkája és ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.
- A szabályzat hatálya kiterjed az intézményben köznevelési foglalkoztatotti jogviszonyban álló alkalmazottakra és az intézménnyel kapcsolatban álló és ügyét érintő személyekre.

III. 2. Értelmező rendelkezések

- **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.
- **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.
- Nem tartozik a panasz fogalomkörébe:
  a. bírósági,
  b. közigazgatási hatósági és
  c. önkormányzati hatósági ügy.
- **Közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás**: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljárásra jogosult szervnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

III. 3. Eljárási alapelvek

- Az intézményhez/tagintézményekhez érkező közérdekű bejelentést és panaszt e szabályzatban foglaltak szerint kell kezelni.
- Az eljárás során a bejelentőket és panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- A bejelentőt és a panaszost nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés és panasz benyújtása miatt. Kivételével, ha az eljárás során nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy bejelentő rosszhiszeműen járt el és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés megalapozott gyanúja merült fel, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, az adatai az eljárásra jogosult szervnek a büntető - vagy szabálysértési eljárás lefolytatásához átadhatók (jogosult szerv részére).
- Minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészséggel kell eljárni.
- Kivizsgálásra továbbítani az ügyet a jelen szabályzatban meghatározottak szerint és határidőkkel kell eljárni.

III. 4. Adatvédelem

- A közérdekű bejelentést vagy panaszt előterjesztő személyes adatai védelem alatt állnak. A panaszos és további érintett személyek adatai az eljárás lefolytatása során is csak a hatáskörrel rendelkező szerv felé adható át, vagy ahhoz az érintett személy előzetesen hozzájárult.
- A panaszos adatai - egyértelmű hozzájárulása nélkül - nem hozhatók nyilvánosságra.
- Ha az eljárás során nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy bejelentő rosszhiszeműen járt el és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés megalapozott gyanúja merült fel, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, az adatai az eljárásra jogosult szervnek a büntető - vagy szabálysértési eljárás lefolytatásához átadhatók (jogosult szerv részére).

IV. Közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

IV. 1. Az eljárás megindítása

- Közérdekű bejelentéssel vagy panasszal bárki fordulhat személyesen, levélben vagy elektronikus úton.
- A közérdekű bejelentést és a panaszt köteles az intézmény bármely szervezeti egysége befogadni és azt iktatni, majd azt az eljárás szerint megküldeni a főigazgatóság részére. Szóbeli panasz esetén az elmondottakat jegyzőkönyvbe kell foglalni.
- A jegyzőkönyvnek a következő adatokat kell tartalmaznia:
    a. az ügyfél neve, elérhetőségei (lakcím, telefonszám, e-mail cím);
    b. ha folyamatban lévő ügy, akkor a korábbi iktatószáma;
    c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, részletes leírása;
    d. az esetlegesen bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, illetve mellékletként azok eredeti példánya vagy az eredetiről készült hiteles másolata;

e. a panaszt tevő aláírása;
f. a jegyzőkönyv készítésénél jelenlévő intézményi munkavállalók aláírása (minimum 2 fő);
g. a panaszt azonosító iktatószám.

- Telefonos közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt/ panaszost tájékoztatni kell, hogy a közérdekű bejelentését, illetve panaszát írásban kérjük eljuttatni az intézményhez, vagy szóban is megteheti az intézményben, melyről jegyzőkönyv készül. Mindez lehetővé teszi, hogy hivatalosan megkezdődhessen a kivizsgálás, az eljárás szerint.
- Amennyiben a közérdekű bejelentés vagy panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további intézkedése során a 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról rendelkezései szerint kell eljárnia az eljárásra jogosult szervnek.
- A közérdekű bejelentés és panasz - képviselő meghatalmazott útján, - írásban is benyújtható, viszont a benyújtási jogosultságot a képviselőnek az intézmény felé igazolnia kell. A benyújtott irományon fel kell tüntetni a panaszos bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes vagy meghatalmazott – képviselő szükséges adatait is azzal, hogy a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát, továbbá meghatalmazott útján történő képviselet esetén csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat – formátumú igazolását.

Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

IV. 2. Elintézési határidő és tájékoztatás

- A közérdekű bejelentést és panaszt a beérkezéstől számított 1 napon belül továbbítani kell a Pest Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat főigazgatója részére, hogy ő továbbítani tudja az eljárásra jogosult szervnek, hiszen a közérdekű bejelentés, panasz elbírálására az előterjesztéstől számított 30, legfeljebb 45 nap áll rendelkezésére.
- A főigazgató 3 napon belül kivizsgálja, és indokoltság szerint továbbítja a közérdekű bejelentést, panaszt az eljárásra jogosult szervnek.

IV. 3. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése

- A beérkezett panaszokat az intézmény külön mappába iktatja, lefűzi.
- A kivizsgálásra továbbított kísérő levelet iktatja, lefűzi.
- Az ügyben keletkezett dokumentumokat a hatályos jogszabályok alapján – irattárolási szabály - köteles megőrizni.

Készült 2 darab eredeti példányban, kapja:
- Pest Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat
- Ceglédi Tankerületi Központ

TAGINTÉZMÉNYI FEJLÉC

…….*(szülő neve)*
……*(E-mail címe)*
……*(Levelezési címe)*

Iktatószám: PMPSZ-……-/2024
Ügyintéző: …….
Tárgy: …….(*gyermek neve*) panaszos üggyel kapcsolatosan tájékoztatás
Melléklet: -

Tisztelt ……! *(szülő neve)*

Panaszos észrevételét …….*(dátum) (postai/elektronikus úton)* megkaptam.

A panaszok kivizsgálására irányadó jogszabály:

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 3. § (1).

***3. §** (1) „ A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.”*

A panasz megválaszolására **30 nap** áll rendelkezésemre.

Amennyiben a panasz/ bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat harminc napnál hosszabb ideig tart, erről Önt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni fogom. (*3. § (2)*)

Beérkezett kérése alapján a kivizsgálást elindítottam.

Dátum: ……..

Üdvözlettel:

……..….
tagintézmény-igazgató