



Ceglédi Tankerületi Központ
Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálat

Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálat

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ BELSŐ SZABÁLYZAT

2018 JÚL 16.



Fodor Gábor

Ceglédi Tankerületi Központ igazgató



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

Székhely: 2700 Cegléd, Buzogány u. 23.
Tel.: +36-30/321-36-15
E-mail: pmpedd.szakszol@gmail.com

I. Jogsabályi háttér

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

II. A szabályzat hatálya

- **A szabályzat területi hatálya** kiterjed a Pest Megyei 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 2018.08.01-től lép hatályba és visszavonásig érvényes.

III. Alapelvek és alapvető rendelkezések

III. 1. Általános rendelkezések

- A szabályzat célja, hogy a Pest Megyei 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 közalkalmazotti 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 a 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 2004. évi CXI. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól 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 Megyei Pedagógiai Szakszolgálat főigazgató 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 Megyei Pedagógiai Szakszolgálat
- Ceglédi Tankerületi Központ