Iktatószám: 1427/2026.

Budapest Főváros XV. Kerületi Önkormányzat
Göncz Árpád Szociális Intézmény
székhely: 1157 Budapest, Árendás köz 4-6.,
képviseli: Gráczer Irma Igazgató,
e-mail cím: igazgato@gaszixv.hu,
telefonszám: 06-1-307-6263, 06-1-306-3184.

PANASZOK, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Hatályos: 2026. november 2-től

A panaszokról, közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) 1. §-ában foglaltakra figyelemmel a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Göncz Árpád Szociális Intézményhez (a továbbiakban: **Intézmény**) érkezett panaszok és közérdekű bejelentések hatékony intézésére vonatkozó eljárásrendet alábbiak szerint szabályozzuk:

I. FEJEZET
A SZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA, ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy az Intézmény:

- eleget tegyen a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 6. §-ában foglalt előírásnak, a közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és kivizsgálására vonatkozó általános eljárásrend meghatározásával;
- a közérdekű bejelentők védelmével hozzájáruljon a jogbiztonságot veszélyeztető jogi helyzet tisztázásához, az Intézmény működésébe vetett közbizalom növeléséhez.

2. A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat személyi hatálya az Intézménnyel közalkalmazotti jogviszonyban, munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban: munkatárs), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (továbbiakban: bejelentő) terjed ki.
A szabályzat hatálya nem terjed ki a munkatárs azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni, valamint azon közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására, melyek tartalma szerint más hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó hatóság eljárásának van helye.

Jelen szabályzat tárgyi hatálya az Intézményhez érkezett azon beadványokra terjed ki, melyek a Panasztörvény rendelkezései alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

Jelen szabályzat rendelkezései nem alkalmazhatóak a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

Jelen szabályzatban

1) 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.

2) Közérdekű bejelentés: olyan bejelentés, amely az Intézmény feladatellátásával kapcsolatos olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség

vagy az egész társadalom érdekét szolgálja, az Intézmény feladatellátásával kapcsolatosak. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

3) Ügyben eljáró és vizsgálatot lefolytató kijelölt munkatárs: a közérdekű bejelentés vagy panasz ügyében eljáró az Intézmény igazgatója által kijelölt munkatárs (továbbiakban: vizsgálatot lefolytató)

II. FEJEZET
BEJELENTÉSEK TÍPUSAI, BEJELENTÉS FOGADÁSA

1. A panasz és közérdekű bejelentés beérkezésének módja

1.1 A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján a közérdekű bejelentés, panasz az alábbi módokon nyújtható be.

A bejelentő a bejelentést megteheti szóban, írásban és elektronikus úton a bejelentés működtetőjének alábbi elérhetőségein:

egység megnevezése	egység pontos címe	egység vezető neve	egyéb elérhetőségek
Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona	**1157 Budapest, Árendás köz 4-6.**	**Busi Juliánna**	**eno-vezeto@gaszixv.hu**
Fejlesztő Gondozó Központ	**1158 Budapest, Molnár Viktor u.94-96.**	**Némethné Varga Viktória**	**feno-ujpalota@gaszixv.hu**
Területi Gondozás	**1156 Budapest, Nyírpalota út 46.**	**Katonáné Jordáki Ildikó**	**katonane.ildiko@gaszixv.hu**
Család és Gyermekjóléti Központ	**1157 Budapest, Zsókavár utca 24-26.**	**Százné Orosz Krisztina**	**ucssz@gaszixv.hu**

1.2 Személyesen írásban beadott bejelentés az Intézmény fenti szervezeti egységeinél nyújtható be.

A postai úton érkezett vagy személyesen benyújtott közérdekű bejelentést az Intézmény igazgatója által kijelölt munkatárs az iratkezelő szakrendszerben haladéktalanul érkezteti és gondoskodik az iktatásról.

1.3 Az Intézmény telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

1.4 Elektronikus úton érkező bejelentéseket az ügykezelő érkezteti és haladéktalanul továbbítja az ügyben eljáró és vizsgálatot lefolytató kijelölt munkatárs részére.

2. A közérdekű bejelentés, panasz kivizsgálása

2.1 A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztörvény rendelkezései, és a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.

A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell vizsgálni. Tartalma szerint az igazgató előzetesen értékeli a bejelentést, hogy azt panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell-e kezelni.

Az előzetes értékelés után, amennyiben az adott bejelentést panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell kezelni, kijelöli az ügyben eljáró és vizsgálatot lefolytató kijelölt munkatársat.

2.2 Amennyiben a panaszt vagy a közérdekű bejelentés ügyében az Intézmény nem rendelkezik hatáskörrel, és megállapítható, hogy mely szerv jogosult a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálására, a vizsgálatot lefolytató a beérkezésétől számított nyolc napon belül átteszi az eljárásra jogosult szervhez és az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíti.

2.3 Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi. E szabály alkalmazásától az Intézmény eltekint, és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

2.4 A Panasztörvény 4. § (1)-(3) bekezdései rendelkeznek azokról az esetekről, melyek során a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ezekben az esetekben a mellőzésről az igazgató dönt. Az adott témakörben többszörösen ismétlődő panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásáról szintén az igazgató dönt. A döntéséről a vizsgálatot lefolytató a panaszost, bejelentőt értesíti.

2.5 A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálata során a Panasztörvény 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok és határidők betartásával kell eljárni.

A panaszt és a közérdekű bejelentést az Intézményhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – a vizsgálatot lefolytató tájékoztatja. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje semmilyen esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján feltárt hiányosság, szabálytalanság megállapítása esetén intézkedni kell:

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

A vizsgálatot lefolytató a bejelentés tartalma szerint úgy készíti el a válaszlevél tervezetet, hogy annak a beérkezéstől számított harminc napon belüli elbírálása és a válaszlevél kiadmányozása megtörténjék.

Az ügyben eljáró munkatárs az Intézményhez beérkezett közérdekű bejelentésről, panaszról, a vizsgálat eredményéről tájékoztatást nyújt az igazgatónak és a szükséges intézkedések megtételére vagy annak mellőzésére vonatkozóan javaslatot tesz.

Az igazgató a vizsgálat eredményének ismeretében dönt a szükséges intézkedések megtételéről vagy annak mellőzéséről.

3. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

A vizsgálatot lefolytató a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.

4. Közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

4.1 A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - a 4.3 pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

4.2 A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a 4.3 pontban foglaltak 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.

4.3 Ha 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 adatai az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadásra kerülnek,
b) alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy kérelmére átadásra kerülnek.

4.4 Az Intézmény igazgatója jelen szabályzatban foglalt szabályok meghatározásával és betartatásával biztosítja a közérdekű bejelentő, panaszos adatainak védelmét. A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését, ez esetben személyes adatait az ügy iratai között, a bejelentést vizsgáló által aláírt zárt borítékban kell elhelyezni. Ez esetben a bejelentésről – annak tartalmi csorbítása nélkül – a bejelentést vizsgáló anonimizált másolatot készít, és azt kézjegyével ellátja.

5. Nyilvántartás vezetése

A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a tett intézkedésekről, a panaszokról, közérdekű bejelentésekről az Intézmény a jelen szabályzat 2. számú melléklete szerinti nyilvántartást vezeti. Az igazgató rendszeres időközönként áttekinti a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékeli az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

3. FEJEZET
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK IRATAINAK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, ŐRZÉSE

Jelen szabályzat tárgyi hatálya alá tartozó közérdekű bejelentésre, panaszra az Intézmény Iratkezelési Szabályzatában foglaltakat kell alkalmazni. Az iratkezelés során is figyelemmel kell lenni arra, hogy a vizsgálatot lefolytató a lehető legrövidebb időn belül megkezdhesse a vizsgálatot.

Az érkeztetés, iktatás során (például: tárgy, beküldő megadása) figyelemmel kell lenni a bejelentő védelmét szolgáló, azt lehetővé tevő, minimalizált adatok megadására. Az iktatást a bejelentő védelmére figyelemmel kell elvégezni. Az adataik zárt kezelését kérő bejelentők személyes adatai nem kerülhetnek felvitelre az iktatórendszer ügyféllistájába.

A bejelentésekkel kapcsolatos eredeti iratokat a vizsgálatot lefolytató kezeli. Folyamatosan gondoskodik arról, hogy a személyes, illetve védett adatokhoz illetéktelenek ne férjenek hozzá.

4. FEJEZET
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat 2026. november 2. napján lép hatályba, egyben hatályát veszti az Intézmény 2025. február 27. napjától hatályos, a Panasz vagy közérdekű bejelentés intézéséről szóló szabályzata (iktatószám: 261/2025).

A szabályzatok, szabályzatmódosítások, valamint az egységes szerkezetbe foglalt szabályzatok eredeti, hiteles (nyomtatott formátumú, iktatott, az arra jogosult által kiadmányozott és körbélyegzővel ellátott) irattári példányai az Intézmény Központjában találhatók meg.

Budapest, 2026. október 27.

Gráczer Irma
igazgató

1. számú melléklet

Jegyzőkönyv

amely, készült a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Göncz Árpád Szociális Intézmény ..... (szervezeti egység) .....alatti hivatalos helyiségében, 20..... év ..... hó ..... napján panasz/közérdekű bejelentés megtételekor.*

Jelen vannak:

1. Bejelentő(k)

neve:.....

lakóhelye:.....

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő

neve, beosztása:.....

A panasz, közérdekű bejelentés tárgya:

.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....

.....

.....

Bemutatott dokumentumok jegyzéke:

.....

.....

Tájékoztatom a közérdekű bejelentőt/panaszost, hogy az Intézmény a szóbeli bejelentést a közérdekű bejelentő/panaszos által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos az aláírást megtagadhatja, de ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Tájékoztatom továbbá a közérdekű bejelentőt/panaszost, hogy személyes adatai csak a közérdekű bejelentés vagy a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a közérdekű bejelentő vagy panaszos egyértelműen hozzájárult. A közérdekű bejelentő vagy panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Tájékoztatom továbbá a közérdekű bejelentőt/panaszost, hogy személyes adatainak a panasz, illetve a közérdekű bejelentés kivizsgálása céljából történő kezelése a

Panasztörvényben előírt kötelezettség teljesítésén alapul, ahhoz hozzájárulása nem szükséges.

A bejelentő(k) nyilatkozata arról, hogy hozzájárul(nak) személyes adatai(k) kezeléséhez, illetve - az ügy tárgyától függően - személyes adatai(k)nak az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére történő továbbításhoz:

A személyes adataim - esetleges hatáskör hiányában való - az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére történő továbbításhoz*

hozzájárulok nem járulok hozzá.

Bejelentő(k) kérelme az adatainak zártan történő kezelésére vonatkozóan
Kéri-e az ügyben adatainak zártan kezelését*? igen / nem

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást - különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan - megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

A jegyzőkönyv 2 eredeti példányban készült, melyből egy eredeti példányt a közérdekű bejelentő/panaszos átvett, egy példány iktatásra kerül. A közérdekű bejelentő/panaszos az átvételt aláírásával igazolja.

K.m.f

....
bejelentő panaszt, bejelentést felvevő

.....
bejelentő

*a megfelelő rész aláhúzandó

NYILVÁNTARTÁS

2. számú melléklet

			A bejelentő			Panasz/közérdekű bejelentés			Az elintézés módja				Érintett szervezeti egység	Megjegyzés
Iktatószám/ Azonosítószám	Beérkezés dátuma	benyújtás módja	Neve	Elérhető-sége	Státusza: természetes személy/jogi személy/jogi személyiség nélküli egyéb szervezet/azonosíthatatlan	ki / mely intézkedés ellen irányul	tárgya, rövid leírása	elintézés dátuma	továbbítás - mely hatóság részére	hatósági vagy egyéb eljárás indult	mellőzés	elutasítás		
			Kérjük az adatokat a továbbított példányból törölni!							Kérjük, jelölje a megfelelő cellában "x" jellel!				

Budapest Főváros XV. Kerületi Önkormányzat
Göncz Árpád Szociális Intézmény
(székhely: 1157 Budapest, Árendás köz 4-6., képviseli: Gráczer Irma Igazgató, e-mail cím: igazgato@gaszixv.hu, tel.: 06-1-307-6263, 06-1-306-3184).