



SZABÁLYZAT
A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL ÉS
PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS
RENDJÉRŐL, VALAMINT A BELSŐ VISSZAÉLÉSEK
BEJELENTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ SZABÁLYOKRÓL

Hatályos: 2025. január 1.

Tartalomjegyzék

I. A Szabályzat hatálya.....	2
II. Értelmező rendelkezések	2
III. A panaszok és közérdekű bejelentések megtétele,.....	3
előzetes vizsgálata és továbbítása	3
IV. A panasz bejelentése, elbírálása, az elbírálás mellőzése.....	4
V. A közérdekű bejelentés, elbírálásra jogosultak, az elbírálás mellőzése	5
VI. A panasz, valamint közérdekű bejelentés vizsgálata és elbírálása.....	5
VII. A panaszos, valamint a közérdekű bejelentő védelmére, felelősségre	6
vonásának kezdeményezésére vonatkozó szabályok	6
VIII. Az elbírálásra jogosultakra vonatkozó rendelkezések	7
IX. Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése	7
X. Záró rendelkezések.....	10

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr (a továbbiakban: Intézmény) Igazgatója közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárásrendjére vonatkozóan a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Törvény), valamint a további vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek való megfelelés érdekében az alábbi szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki:

I. A Szabályzat hatálya

1. A Szabályzat hatálya kiterjed az Intézmény munkavállalóira és az Intézménnyel munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre (továbbiakban: munkavállaló), továbbá azokra, akik a Törvény alapján a Szabályzatban foglalt eljárás kezdeményezésre jogosultak vagy az eljárásban bármilyen minőségben részt vesznek.

2. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Törvényben meghatározott panaszok, közérdekű bejelentések, valamint a belső visszaélés-bejelentések vizsgálatára.

3. Nem tartoznak a Szabályzat hatálya alá azok a bejelentések, panaszok stb., amelyek alapján munkaügyi, fegyelemi eljárásnak vagy bármilyen más (pl. közigazgatási vagy bírósági) eljárásnak van helye.

Továbbá nem tartoznak a Szabályzat hatálya alá az Intézmény szolgáltatásaival (szociális ellátás, egészségügyi ellátás) kapcsolatosan tett bejelentések, panaszok. Ezirányú panaszok bejelentése és kezelése a Panaszkezelési szabályzat alapján történik.

II. Értelmező rendelkezések

A Szabályzat alkalmazásában

1. Azonosíthatatlan személy: az a bejelentő, aki a beadványában a nevét és az elérhetőségét nem adja meg;

2. Beadvány: olyan papíralapon vagy elektronikus úton – ideértve az egyszerűsített elektronikus utat (pl. e-mail) is – benyújtott irat, amelyben annak benyújtója egy kérés teljesítését vagy egy ügy elintézését kezdeményezi, vagy javaslatot tesz, illetve véleményt közöl, és amely tartalma szerint lehet panasz, közérdekű bejelentés, az ügy érdemére vonatkozó beadvány és egyéb beadvány;

3. Egyéb beadvány: minden olyan beadvány, amely nem tartozik a közérdekű bejelentés, a panasz vagy az ügy érdemére vonatkozó beadvány fogalma alá;

4. Elbírálásra jogosult: az Intézmény igazgatója vagy az általa kijelölt munkavállaló, aki a Törvény és a Szabályzat alapján a panasz és a közérdekű bejelentés érdemi elbírálását végzi;

5. Közérdekű bejelentés: a Törvény 1. § (3) bekezdésében meghatározott beadvány;

6. Panasz: a Törvény 1. § (2) bekezdésében meghatározott beadvány;
7. Munkavállaló, a belső visszaélési-bejelentési rendszer működtetése tekintetében foglalkoztatott: az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr-rel munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy;
8. Intézmény, a belső visszaélési-bejelentési rendszer működtetése tekintetében foglalkoztató: Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr 9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.;
9. Fenntartó: Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata 9021 Győr, Városház tér 1. ;
10. Ügy: Az Intézménynél folyamatban lévő, panasz, közérdekű bejelentés vagy belső visszaélés-bejelentéssel összefüggő vizsgálat;
11. Ügy érdemére vonatkozó beadvány: ügyre vonatkozóan érkezett kérelem, irat.

III. A panaszok és közérdekű bejelentések megtétele, előzetes vizsgálata és továbbítása

1. Az Intézményhez panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben.
2. A beadvány benyújtásának módja:
 - a) személyesen az Intézmény igazgatójánál vagy az általa kijelölt munkavállalónál (9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.), előzetes bejelentkezés alapján (+36-96-315-786 telefonszámon),
 - b) postai úton (Egyesített Egészségügyi Intézmény Győr, 9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.),
 - c) telefonon (a +36-96-315-786 telefonszámon),
 - d) elektronikusan (a titkarsag@eeszi.hu e-mail-címen).
3. Szóban tett bejelentést írásba kell foglalni, a másodpéldány átvételét a bejelentő az aláírásával nyugtázza.
4. A beadványt – a Törvény és a Szabályzat rendelkezései szerint – a beadvány címzettje előzetesen a beadvány érkezésének napján – amennyiben az nem munkanap, az azt követő első munkanapon – megvizsgálja, és ha megállapítja, hogy az panasz vagy közérdekű bejelentés, akkor azt a vizsgálat megtörténtét követően – amennyiben nem Ő a címzett – haladéktalanul az Intézmény igazgatója felé továbbítja.

Az Intézmény igazgatója legkésőbb a beadványnak a hozzá való érkezését követő első munkanapon meghatározza, hogy van-e szükség intézkedésre, és ha igen, akkor arról még aznap gondoskodik.

5. Amennyiben a beadvány nem tartozik az Intézmény hatáskörébe, a beadványt, haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül meg kell küldeni az eljárásra jogosult szervnek a bejelentő egyidejű írásbeli tájékoztatása mellett.

6. Amennyiben jogi képviselő vagy meghatalmazott útján történik a beadvány benyújtása, igazolni kell a képviseleti jogosultságot.

7. Amennyiben a beadvány nem tartalmaz kellő információt a kivizsgálás kezdeményezéséhez, úgy az ahhoz szükséges információkat be kell kérni.

8. Egyéb – nem közérdekű bejelentésre, panaszra vonatkozó – beadvány esetén az Intézmény Iratkezelési szabályzata, Iratkezelési rendje szerint kell eljárni.

IV. A panasz bejelentése, elbírálása, az elbírálás mellőzése

1. Aki egyéni jog- vagy érdeksérelmet szenvedett, az Intézmény igazgatójához panasszal fordulhat.

2. A panasz kivizsgálására az Intézmény igazgatója, vagy az általa kijelölt munkatárs jogosult.

3. Az Intézmény igazgatójának tevékenységét, mulasztását érintő panaszt az igazgató felett munkáltatói jogokat gyakorló fenntartó felé kell benyújtani.

4. A panasz érdemi vizsgálatát az Intézmény mellőzi az alábbi esetekben:

- A panaszt a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl terjesztették elő,
- azonosíthatatlan személy által tett panaszt, kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ugyanazon panaszos a korábbival azonos tartalommal ismételten előterjesztett panaszát,
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát, továbbá
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.

5. A panasz elbírálásáról, illetve a vizsgálat mellőzéséről a bejelentőt a Szabályzatban meghatározott módon kell tájékoztatni. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell, hogy „ugyanazon panaszos az azonos tartalmú ismételt panasz vizsgálatainak mellőzéséről nem kap újabb tájékoztatást”.

6. Amennyiben a bejelentő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy annak elmaradását kifogásolja, az ezzel kapcsolatos újabb panaszát (a továbbiakban: felülvizsgálati panasz) az Intézmény fenntartójához kell benyújtania, aki szükség esetén jogosult intézkedni.

Amennyiben a felülvizsgálati panasz az Intézményhez került benyújtásra, úgy a panaszt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az arra vonatkozó észrevételeikkel, valamint az eredeti panasz kivizsgálásának irataival együtt az Intézmény igazgatója továbbítja az elbírálásra jogosult – fenntartó – részére.

V. A közérdekű bejelentés, elbírálásra jogosultak, az elbírálás mellőzése

1. Közérdekű bejelentéssel akkor lehet élni, ha abban a bejelentő olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.
2. Közérdekű bejelentéssel az Intézményi igazgatójához bárki fordulhat.
3. A közérdekű bejelentést az Intézmény igazgatója vagy az általa kijelölt munkavállaló bírálja el.
4. A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik (www.ajbh.hu).
5. Mellőzhető annak a közérdekű bejelentésnek a vizsgálata
 - amelyet ugyanazon közérdekű bejelentő a korábbival azonos tartalommal ismételten előterjesztett,
 - amit azonosíthatatlan személy tett, kivéve, ha a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
 - ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.
6. Közérdekű bejelentés esetén felülvizsgálati eljárásnak csak abban az esetben van helye, ha az elbírálásra jogosult a közérdekű bejelentést határidőben nem bírálta el.

VI. A panasz, valamint közérdekű bejelentés vizsgálata és elbírálása

1. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított harminc napon belül el kell bírálni.
2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag ennél hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt a megfelelő indokolás mellett tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

3. Az Intézmény igazgatója az azonosított panaszost vagy bejelentőt a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel.

4. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálása során az elbírálásra jogosult felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek figyelembe vételével.

5. A vizsgálat befejezésekor az Intézmény igazgatója a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – indokolás mellett – a bejelentőt írásban, postai úton tértivevényes levélben vagy elektronikusan érkezett bejelentés esetén az aláírt iratot mellékelve, elektronikus levélben értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelenlévő bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt írásban (jegyzőkönyv, feljegyzés formájában) szükséges rögzíteni, a dokumentum egy példányát a bejelentő részére – a bejelentő átvételt igazoló aláírását követően – át kell adni.

6. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha az alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

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

7. A bejelentőt – a rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közlő bejelentő kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

VII. A panaszos, valamint a közérdekű bejelentő védelmére, felelősségre vonásának kezdeményezésére vonatkozó szabályok

1. A bejelentő személyes adatai – a rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közlő bejelentő kivételével – csak a panasz vagy közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

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

2. Ha bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

3. A közérdekű bejelentőt a Törvény szerinti védelem illeti meg.

VIII. Az elbírálásra jogosultra vonatkozó rendelkezések

1. Az Intézmény igazgatója gondoskodik az Intézmény honlapján (www.eeszi.hu) és az Intézménynél szokásos módon használt tájékoztatási felületeken a panasz és a közérdekű bejelentés előterjesztésének rendjéről szóló tájékoztató elhelyezéséről és napra készen tartásáról.

2. Az Intézmény igazgatója esetileg rendelkezik a beadványok előzetes vizsgálatában, valamint a panaszok, közérdekű bejelentések elbírálásában részt vevő munkatársak köréről, továbbá a munkavállalókat évente tájékoztatja a tárgyévot megelőző évben benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések elemzéséről és értékeléséről, különösen az Intézmény működését jelentős módon érintő fontosabb esetekről, az alapos panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos intézkedésekről és következtetésekről.

IX. Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése

1. Az Intézmény – a panasz és a közérdekű bejelentés tételén túl – a Törvény vonatkozó rendelkezése alapján a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ bejelentésére és kivizsgálására belső visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre.

2. A belső visszaélés-bejelentési rendszert a foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt, pártatlan személynek vagy szervezeti egységnek kell működtetni. Az Intézményben erre kijelölt személy a Központi Igazgatási Csoport vezetője.

3. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet
- a) a foglalkoztató által foglalkoztatott,
 - b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
 - c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
 - d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
 - e) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
 - f) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
 - g) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
 - h) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
 - i) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

4. Bejelentés megtételének módjai:

- a) elektronikus úton az Intézmény honlapján (<https://eeszi.hu/belso-visszaeles-bejelentes/>) elérhető – „Nyomtatvány a visszaélés bejelentéséhez” űrlap kitöltésével, beküldésével,
- b) személyesen a Központi Igazgatási Csoport vezetőjénél (9025 Győr, Köztelek u. 15.), előzetes bejelentkezés alapján (+36-96-527-899 telefonszámon),
- c) postai úton („Nyomtatvány a visszaélés bejelentéséhez” űrlap letöltésével, kitöltött dokumentum formátumban) a Központi Igazgatási Csoport vezetőjének címezve „saját kézbe” megjelöléssel ellátva,
- d) telefonon (a +36-96-527-899 telefonszámon),
- e) elektronikusan az erre a célra kialakított visszaelesbejelentes@eeszi.hu e-mail-címen van lehetőség.

5. Az Intézmény a belső visszaélés-bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonalat vagy hangüzenetküldő-rendszert nem használ.

6. A szóbeli bejelentésről jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek másodpéldányát a bejelentő számára át kell adni.

7. Szóbeli bejelentés során fel kell hívni a bejelentő figyelmét a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy a megadott személyes adatait bizalmasan kezelik.

8. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről a bejelentő részére visszaigazolást kell küldeni, melynek során az eljárási és adatkezelési szabályokról általános tájékoztatást kell nyújtani.

9. A bejelentést a lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül ki kell vizsgálni.

A határidő különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett meghosszabbítható. Ebben az esetben a bejelentőt a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól tájékoztatni szükséges. A kivizsgálás ideje meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

10. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt munkatárs amennyiben szükséges a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

11. A visszaélés-bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem a bejelentés megtételére jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A bejelentés mellőzéséről és annak indokairól a bejelentőt írásban tájékoztatni szükséges. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a szóbeli tájékoztatást a bejelentő tudásul vette.

12. Amennyiben indokolt, a bejelentésben érintett vagy arról feltételezhetően érdemi információval rendelkező személyt meg kell hallgatni, melynek során a meghallgatott jogi képviselője is jelen lehet, illetve lehetőséget kell biztosítani, hogy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselő útján is kifejtse és azt bizonyítékokkal támassza alá.

13. A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről a személyes adatai védelmével kapcsolatosan őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

14. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt munkatárs – szükség esetén a foglalkoztató által foglalkoztatott jogtanácsos bevonásával – a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok alapján a kivizsgálás eredményéről írásban (feljegyzéssel) tájékoztatja az Intézmény igazgatóját, akivel közösen a bejelentett visszaélés megszüntetésére intézkedési tervet készítenek.

15. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt munkatárs a vizsgálat eredményéről, a tervezett intézkedésről a bejelentőt írásban értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a vizsgálat eredményéről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tény írásban (jegyzőkönyv, feljegyzés) dokumentálni szükséges, a dokumentum egy példányát a bejelentő részére – a bejelentő átvételt igazoló aláírását követően – át kell adni.

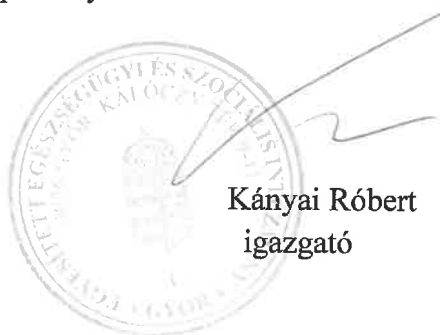
16. A visszaélés-bejelentőt a Törvény szerinti védelem illeti meg.

X. Záró rendelkezések

1. Az Intézmény igazgatója gondoskodik arról, hogy az Intézmény honlapján (www.eeszi.hu) a belső visszaélés-bejelentési rendszer működéséről, és a bejelentéssel kapcsolatos eljárásról, továbbá az adatkezelésről szóló tájékoztató jól látható helyen, napra készen bárki számára elérhető legyen. Ugyanez ez a szabály a panaszok és közérdekű bejelentésekre is vonatkozik.

2. A Szabályzat 2025. január 1. napján lép hatályba.

Győr, 2024. augusztus 27.



Kányai Róbert
igazgató