

**PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Társaság neve: Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft.

Címe: 2051 Biatorbágy, Mester utca 2.

Adószáma: 25931819-2-13

Társaságjegyzékszám: 13-09-186856

Képviselőre jogosult személy neve: Dr. Radnainé Dr. Egervári Ágnes

Jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a számviteli törvény és a kapcsolódó jogszabályok vonatkozó előírásai szerint kell eljárni. Felülvizsgálata és karbantartása a jogszabályi változások függvényében történik. Felülvizsgálata és karbantartása az ügyvezető hatáskörébe tartozik és a jogszabályi változások függvényében, a változás hatályba lépését követő 90 napon belül történik.

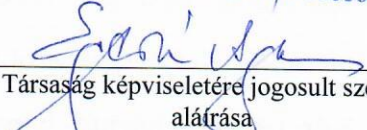
A szabályzat előírásainak betartása a Társaság minden munkavállalójára és foglalkoztatottjára számára kötelező.

Hatályba lépett: 2021.04.12.

Alkalmazandó: 2021.04.12.-től.

Kelt: Biatorbágy, 2021. április 07.

BIATORBÁGY VÁROS  
EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓ  
NONPROFIT KFT. /2.  
2051 Biatorbágy, Mester u. 2.  
Adószám: 25931819-2-13  
Cégjegyzéksz.:13-09-186856

  
a Társaság képviselőre jogosult személy  
aláírása

## 1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft. (a továbbiakban: **Társaság**) működésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy azok előterjesztése, vizsgálata, valamint érdemi elintézése megfeleljen a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: **Panasztörvény**) foglalt céloknak.

Jelen szabályzat meghatározza:

- a panasz és közérdekű bejelentés fogalmát, értelmezését,
- a panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendjét,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzésére vonatkozó szabályokat,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának szabályait,
- a panasz, közérdekű bejelentés kezelési rendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelés dokumentálási módját,
- a Panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelmet,
- a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatot,
- a panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepét,
- a valós panaszok, közérdekű bejelentések és a kockázatértékelés kapcsolatát,
- a panasz és a közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat.

A szabályzat személyi hatálya a Társaságra, annak valamennyi alkalmazottjára, valamint a panaszosra és a közérdekű bejelentőre terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya: jelen szabályzat hatálya a Panasztörvény alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülő beadványok kivizsgálására terjed ki, amelyek a Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft. működésével kapcsolatban keletkeznek.

A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási eljárás vagy bíróság vagy egyéb hatóságok hatáskörébe tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre.

## 2. Értelmező rendelkezések

1. **Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A Közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
2. **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. Panasz alatt érteni kell minden olyan negatív észrevételt, bejelentést, amely a Társasággal összefüggésben negatív megállapítást, kifogást fogalmaz meg.
3. **Közérdekű bejelentő:** az a személy, aki Közérdekű bejelentéssel fordul a Társasághoz
4. **Panaszos:** az a személy, aki Panasszal fordul a Társasághoz.

## 3. A Panasz, Közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendje

### 3.1. A Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtása

Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtására bárki jogosult. Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtására nem csak az jogosult, akinek jogát, jogos érdekét az ügy érinti.

**Panasznak minősül** azon beadványa, amely szerint a **Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft. FOGLALKOZTATOTTAI ELJÁRÁSUK SORÁN** jog- vagy érdeksérelem okoztak, ha ezek elintézése nem tartozik más, - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Amennyiben más személy jogsértő magatartására vagy mulasztására kívánja felhívni a Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft. figyelmét, és nem saját ügyében a **Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft.** foglalkoztatottai által okozott jogsértés vagy mulasztás miatt kíván bejelentést tenni a bejelentő, akkor a **közérdekű bejelentés** megnevezést szükséges használni.

Panasszal bárki fordulhat a **Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft.** -hez, de **kizárólag saját ügyében tud panaszt benyújtani.**

**Általános jellegű, a Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft.** feladatkörébe tartozó anyagi-, eljárásjogi és technikai problémáit vagy ezekkel kapcsolatos kérdéseit a **Biatorbágy Város Egészségügyi Ellátó Nonprofit Kft.** honlapján található „Kapcsolat” menüpontra kattintva kell jeleznie!

#### A Panasz és Közérdekű bejelentés benyújtásának helye:

A Panaszt és Közérdekű bejelentést

- az ügyvezetői titkárságra kell benyújtani **írásban** (levél/email [igazgatas@egeszseghaz.biatorbagy.hu](mailto:igazgatas@egeszseghaz.biatorbagy.hu)),
- vagy Társaságunk hivatalos **honlapján**, az alábbi menüpont (<https://egeszseghaz.biatorbagy.hu/index.php/kapcsolat/>) alatti űrlap segítségével küldhető meg részünkre
- **szóban** tehető a titkárságon Panaszkezelési jegyzőkönyv felvételével.
- a **betegjogi képviselőnél**, aki Társaságunktól független személy. Elérhetősége jól látható helyen, a recepció folyosóján van kifüggesztve. Ellátja a betegek jogainak védelmét és segíti őket a betegjogok megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő tevékenysége – panasz esetén – különösen az alábbiakat foglalja magába:

- segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, az azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében
- segít a betegek panaszának megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását
- a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az igazgatónál, a tulajdonosnál.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei közt járhat el.

A betegjogi képviselő – az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni
- a vonatkozó iratokba betekinteni
- az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

Az eljárásra jogosult szervezeti egység az, aki a Panasz vagy Közérdekű bejelentés tárgyában eljárhat, mert a Panasz az adott szervezeti egységhez kapcsolódik.

Amennyiben a Panasz vagy bejelentés nem a Társaság feladat-és hatáskörébe, illetve illetékességi körébe tartozik, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez.

### **3.2. A Panasz és Közérdekű bejelentés dokumentálás rendje**

A szóban előterjesztett Panaszt és Közérdekű bejelentést írásba kell foglalni. Az írásba foglalás formája a jegyzőkönyv, melynek egy példányát át kell adni a Panaszosnak, illetve Közérdekű bejelentőnek.

Az iratkezelési szabályzatnak megfelelően iktatni kell

- az írásban benyújtott Panaszt és Közérdekű bejelentést,
- azt a jegyzőkönyvet, mely a szóban előterjesztett Panasz és Közérdekű bejelentés alapján került felvételre.

Az iktatásnak a Panasz és Közérdekű bejelentéssel kapcsolatos határidők betartása miatt is nagy jelentősége van.

A Panaszról vagy Közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyvet a Társaság köteles a törvényben, illetve az Adatkezelési Szabályzatban meghatározott ideig megőrizni.

### **3.3. A hatáskör és illetékesség vizsgálata**

A Panasz és Közérdekű bejelentés kivizsgálására a panasszal, Közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szerv a köteles, ezért a Társaság köteles megvizsgálni, hogy a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés tárgyköre alapján eljárásra jogosult-e, és ezen túl illetékességgel is rendelkezik-e.

Amennyiben a Társaság a hatásköre és vagy illetékesség hiányát észleli köteles a Panaszt, illetve Közérdekű bejelentést 8 napon belül átteni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervnek.

Az ügy áttételéről értesíteni kell a Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt is.

## **4. A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése és vizsgálat nélküli elutasítása**

### **4.1. A kivizsgálás mellőzése**

A Panaszt, Közérdekű bejelentést nem kell kivizsgálni akkor, ha

- ugyanazon Panaszos vagy Közérdekű bejelentő által tett ismételt Panasz, Közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú,
- a Panaszt vagy Közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette,
- a Panaszos, Közérdekű bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a Panaszát, Közérdekű bejelentését.

Amennyiben a Panasz és Közérdekű bejelentés kivizsgálása előtt, illetve során megállapításra kerül, hogy azt nem kell kivizsgálni az ügyvezető, illetve a kivizsgálásért felelős személy köteles dönteni arról, hogy

- a kivizsgálás valóban mellőzésre kerül, vagy
- a kivizsgálást - a Panasz, Közérdekű bejelentés tartalma miatt - még is végrehajtja.

A Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a Panasz, bejelentése kivizsgálásra nem kerül.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás mellőzésének okára.

### **4.2. A kivizsgálás elutasítása**

A Panaszt, Közérdekű bejelentést vizsgálat nélkül el kell utasítani, ha a Panasz vagy Közérdekű bejelentés a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl kerül előterjesztésre.

A Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a Panasz, bejelentése elutasításra került.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás nélküli elutasítás okára.

## **5. A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálása**

### **5.1. A kivizsgálási határidő**

A Panaszt és a Közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül el kell bírálni. (Az elbírálási idő hosszabb is lehet akkor, ha a kivizsgálás ideje előreláthatólag meghaladja a 30 napot. Erről azonban a Panaszost, Közérdekű bejelentőt írásban – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodásának indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.)

### **5.2. A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának menete**

A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység szakaszai:

- a kivizsgálásért felelős személy meghatározása,
- a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása a kivizsgálásért felelős személy részére,
- a Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzésére, vagy elutasítására vonatkozó feltételek fennállásának vizsgálata (4.1. és 4.2. pontokban meghatározottak szerint),
- a Panasz, Közérdekű bejelentés várható kivizsgálás idejének előzetes felmérése,
- a Panaszos, illetve a Közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtásától számított 30 napot,
- információk beszerzése a tényállás tisztázásához,
- a tényállás tisztázása a Panasz, Közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása,
- kivizsgálásért felelős személy által összefoglaló állásfoglalás („feljegyzés”), és válaszlevéltervezet készítése
- a tényállás és a dokumentumok továbbítása az ügyvezetőnek,
- válaszlevél készítése és megküldése a Panaszosnak vagy a Közérdekű bejelentőnek.

A Panaszt, Közérdekű bejelentést, amennyiben annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy jogorvoslati eljárás kezdeményezésére irányul, a továbbiakban nem Panaszként, Közérdekű bejelentésként, hanem jogorvoslati kezdeményezésként kell kezelni.

A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt, Közérdekű bejelentést a panasztevő, bejelentő visszavonja, s a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy az nem valós. A kivizsgálási eljárás megszüntetéséről feljegyzést kell készíteni, benne megjelölve a megszüntetés okát is.

A Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenységet a szabálytalanságok kezelési rendje szerint kell folytatni akkor, ha a Panasz, Közérdekű bejelentés nyilvánvalóan az utóbbi körbe tartozik.

#### **5.2.1. A kivizsgálásért felelős személy meghatározása**

A Panasz, illetve Közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység során első lépés a kivizsgálásért felelős személy, személyek meghatározása. Ezt a tevékenységet az ügyvezető, személyes érintettsége esetén a gazdasági vezető, vagy az ügyvezető helyettesítésére kijelölt személy végzi.

A kijelölt személy jogosult a felkérését visszautasítani, ezesetben új kivizsgálásért felelős személyt kell kijelölni a fentiek szerint.

#### **5.2.2. A Panasz, illetve Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása**

A Panasz, illetve Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot.

A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása az ügyvezető, valamint az ügyvezetőt helyettesítő személy, illetve a bizottság döntése alapján történhet:

- az eredeti dokumentumok, illetve
- másolatok formájában.

Az eredeti dokumentumok átadását akkor kell mellőzni, ha azok olyan jellegűek, melyek megsemmisülése aránytalan nagy hátránnyal járna a Társaság számára, ez esetben a dokumentumok másolatát (papíralapon, vagy elektronikus adathordozón) szükséges átadni

Az érintettek rendelkezhetnek úgy is, hogy az átadott dokumentumról átadás-átvételi jegyzőkönyv készüljön.

#### **5.2.3. A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejének előzetes felmérése**

A kivizsgálásért felelős személy feladata, hogy az érdemi munka előtt meghatározza a Panasz, Közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejét.

A várható időtartamot az ügyíratra feljegyezve az alábbiak szerint kell meghatározni:

- "30 napon belül kivizsgálható", vagy
- "30 napon túl vizsgálható ki, a vizsgálat várható időtartama [...] nap. A vizsgálati idő elhúzóadásának indokai: [...]".

A kivizsgálási idő tekintetében az ügy bonyolultságára vonatkozó tapasztalati adatokra kell támaszkodni.

#### **5.2.4. A Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtástól számított 30 napot**

A kivizsgálásért felelős feladata, hogy az előreláthatólag 30 napot meghaladó kivizsgálási idejű Panaszok, illetve Közérdekű bejelentések esetében a Panaszost, illetve Közérdekű bejelentőt írásban tájékoztassa a kivizsgálás várható határidejéről, és a vizsgálati idő meghosszabbodásának indokairól.

#### **5.2.5. Információk beszerzése a tényállás tisztázásához**

A Panaszt, Közérdekű bejelentést ki kell vizsgálni.

A kivizsgálás során, ha szükséges

- össze kell gyűjteni a Társaságon belüli információkat,
- a rendelkezésre álló adatokból be kell gyűjteni az információkat,
- az információkból elő kell állítani a szükséges adatokat,
- szükség esetén meg kell hallgatni a Panaszost, vagy a Közérdekű bejelentőt,

- egyéb eljárási cselekményt kell végezni a Panasz, Közérdekű bejelentés tartalmának megalapozottsága tekintetében.

A tényállás tisztázásához indokolt lehet meghallgatni a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett olyan személyt, csoportot, illetve csoport képviselőjét stb., akinek feladatát, hatáskörét a Panasz, Közérdekű bejelentés közvetlenül érinti.

A Panaszost, Közérdekű bejelentőt meg lehet hallgatni, ha a tényállás tisztázásához szükséges.

A Panaszost, Közérdekű bejelentőt ennek érdekében fel kell hívni arra, hogy a meghallgatáson jelenjen meg. A Panaszost, Közérdekű bejelentőt a meghallgatáson történő részvételre kötelezni nem lehet, csupán tájékoztatni arról, hogy a tényállás tisztázásához szükséges a személyes meghallgatása.

A Panaszos, Közérdekű bejelentő meghallgatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni, és az aláírt jegyzőkönyv egy példányát át kell a részére adni.

A tényállás tisztázásához szükség esetén szakértőt is be lehet vonni akkor, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

#### **5.2.6. A tényállás tisztázása a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása**

A Panasszal, Közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy

- valós, vagy
- vélt
- Panasz, illetve Közérdekű bejelentés-e.

##### **5.2.6.1. Valós Panasz**

Valós a Panasz akkor, ha a Panaszos által előadottak

- megfelelnek a valóságnak, és
- a feltárt valóság egyéni jogra, egyéni érdeksérelemre mutat rá.

Valós Panaszok esetében vizsgálni kell, hogy a Panasz olyan dologra irányul-e, melyben az egyéni jog, illetve érdek sérelme

- szándékosan, vagy
- nem szándékosan

történt.

A valós Panaszt meg kell vizsgálni a tekintetben is, hogy

- egyedi, vagy
- ismétlődő-e, illetve olyan Panasz, mellyel kapcsolatban több Panaszos is lehetne.

A valós panasszal kapcsolatban vizsgálni kell azt, is, hogy a Panasz kivizsgálása alapján további kivizsgálásra, felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e vagy sem.

##### **5.2.6.2. Vélt Panasz**

Vélt a Panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, melyről a társaság közvetlenül nem tehet, azaz:

- nem a Társaság helytelen magatartásából, intézkedéseiből következik,
- nem ellentétes jogszabályi előírással.

##### **5.2.6.3. Valós Közérdekű bejelentés**

Valós a Közérdekű bejelentés akkor, ha

- a Közérdekű bejelentésben közölt állapot, körülmény olyan, mely a közösséget vagy annak bármely részét vagy az egész társadalmat negatívan érinti, és ez a negatívum a Társaság által orvosolható, illetve megszüntethető, pl.:
  - o olyan ügyfélfogadási idő, amely a Társaság ügyfeleinek az ügyintézését elősegíti,
  - o ügyfélbarát folyamatok kialakítása a Társaság belső működésében,
  - o egyes kérelmek, nyomtatványok nehéz elérhetősége, mely orvosolható lenne a Társaság honlapján való közzététellel és letöltési lehetőséggel;

#### 5.2.6.4. Nem valós Közérdekű bejelentés

Nem valós Közérdekű bejelentés az a bejelentés, amely olyan körülményre mutat rá, melyek a nem orvosolhatók, nem szüntethetők meg a Társaság által.

#### 5.2.7. Kivizsgálásért felelős személy által összefoglaló állásfoglalás („feljegyzés”), és válaszlevéltervezet készítése

A tényállás tisztázása során a kivizsgálásért felelős személy egy dokumentumba („feljegyzés”) foglalja össze a tényállás megállapításával összefüggésben keletkezett jegyzőkönyvek érdemi részét, valamint az eljárás lefolytatása során feltárt olyan tényeket, amelyek relevánsak a Panasz vagy a Közérdekű bejelentés elintézése céljából. Fontos, hogy a feljegyzés tartalmát képező információk kronológiai sorrendben, azok bekövetkezésük, a bejelentéssel összefüggésben hozható dokumentumok esetén keletkezésük szerint kerüljenek rögzítésre.

A kivizsgálásért felelős személy a feljegyzésben rögzítettek vonatkozásában megoldási javaslatot készít az ügyvezető részére. A megoldási javaslat elkészítésekor vizsgálni szükséges azt, hogy a javaslat nem ellentétes a vonatkozó jogszabályok vagy belső szabályzatok rendelkezéseivel, valamint nem jelent-e aránytalan terhelést a Társaság hatékony és gazdaságos működésére.

#### 5.2.8. A tényállás és a dokumentumok továbbítása a megbízott jogásznak és az ügyvezetőnek

A tényállást és az ügyben keletkezett valamennyi dokumentumot a Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés kivizsgálását követően lehetőség szerint továbbítani kell a megbízott jogásznak és az ügyvezetőnek. A megbízott jogász köteles a javaslatot jogi szempontból véleményezni, és szükség esetén módosítani, vagy a kivizsgálásért felelős személy részére módosítás céljából visszaküldeni.

Az ügyvezető a megbízott jogász által is véleményezett és jóváhagyott válaszlevél javaslatot a tényállás ismeretében véleményezi, és amennyiben azzal egyetért, úgy azt cégszerűen aláírja.

Amennyiben a panasszal, Közérdekű bejelentéssel a Társaság vezetése érintett, a Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményét a Felügyelő Bizottsággal is ismertetni kell.

A dokumentum továbbításának célja,

- valós Panasz esetén a panaszkezelés, illetve szükséges felelősségre vonás érdekében az intézkedések megtétele,
- valós Közérdekű bejelentés esetén a Közérdekű bejelentésben szereplő körülmény megszüntetése, orvoslása, vagy a körülmény javítására vonatkozó fejlesztési koncepció kidolgozása
- vélt Panasz és nem valós Közérdekű bejelentés esetén a tájékoztatás.

#### 5.2.9. Válaszlevél készítése és megküldése a Panaszosnak vagy a Közérdekű bejelentőnek.

A válaszlevelet cégszerű aláírását követően meg kell küldeni a Panaszos vagy Közérdekű bejelentő részére. Amennyiben az eset kivizsgálására 30 nap alatt van lehetőség, úgy az aláírt válaszlevelet legkésőbb a kivizsgálásra rendelkezésre álló határidő utolsó napján igazolható módon meg kell küldeni a Panaszos vagy Közérdekű bejelentő részére.

Igazolható megküldésnek számítanak az alábbi kézbesítési módok:

- ajánlott, tértivevényes postai küldemény,
- futárszolgálat útján történő kézbesítés,
- személyes átadás (átvételi elismervényben rögzítve).

Abban az esetben, ha a kivizsgálás előreláthatóan meghaladja a 30 napot, úgy a határidő hosszabbodásról szóló tájékoztató levelet szükséges megküldeni. Az érdemi nyilatkozatot tartalmazó válaszlevelet a módosított határidő lejártáig kell megküldeni.

## 6. A Panasz és a Közérdekű bejelentés kezelési rendje

### 6.1. A Panasz kezelése

A panaszkezelési tevékenységet végezni csak a valós Panaszokkal kapcsolatban kell.

A panaszkezelés célja, hogy:

- hozzájáruljon a jogos Panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- a panasszal érintett tény, körülmény alapján a megfelelő állapot helyreállításra kerüljön, a szükséges intézkedéseket megtegyék,
- a feltárt egyén sérelem okai megszüntetésre kerüljenek,
- a sérelem megfelelően orvoslásra kerüljön,
- felelősség megállapításra kerüljön,
- megfelelő ellenőrzési pontok beépítésre kerüljenek.

A panaszkezelés során:

- amennyiben lehetséges a Panaszt orvosolni kell (a Panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a Panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),
- meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket.

## 6.2. A Közérdekű bejelentés kezelése

A Közérdekű bejelentéssel kapcsolatos kezelési tevékenységet végezni csak a valós Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban kell.

A Közérdekű bejelentés kezelésének célja, hogy megszüntesse, illetve orvosolja a Közérdekű bejelentésben feltárt - nem megfelelő - körülményt, helyzetet, állapotot.

## 7. A Panasz és Közérdekű bejelentés kezelésének dokumentálási módja

A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés kezelés során a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés iktatásától kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell.

A keletkezett dokumentumokat meg kell őrizni.

Az eljárás során biztosítani kell azt, hogy a Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő a személyes adatai a Társaságon kívüli harmadik személynek ne kerüljenek továbbításra, - kivéve, ha ahhoz a Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő kifejezetten hozzájárult. Ezzel összefüggésben a Társaság rögzíti, hogy a Társaság a Panaszos és Közérdekű bejelentő személyes adatait az Adatkezelési Szabályzatában, az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Ha a Panaszos vagy a Közérdekű bejelentő rosszhiszemű, és döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult - hatáskörrel és illetékességgel rendelkező - szerv vagy személy részére át kell adni,
- megalapozottan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A Panasz, illetve a Közérdekű bejelentés kivizsgálását követően haladéktalanul értesíteni kell a Panaszost vagy a Közérdekű bejelentőt.

Az értesítés során tájékoztatni kell a Panaszost, illetve a Közérdekű bejelentőt

- valós Panasz, illetve Közérdekű bejelentés esetén a megtett intézkedésekről,
- vélt Panasz, illetve Közérdekű bejelentés esetén az intézkedés mellőzéséről, valamint annak indokairól.

Az értesítés módjai a következők lehetnek:

- írásban,
- szóban.

Írásban kell a Panaszost vagy a Közérdekű bejelentőt értesíteni a kivizsgálásról akkor, ha

- szóbeli tájékoztatást nem kapott, vagy
- szóbeli tájékoztatást kapott, de a tájékoztatást nem vette tudomásul.

Akkor kell egy szóbeli tájékoztatást tudomásul vettnek minősíteni, ha a tájékoztatásról szóló jegyzőkönyvben a Panaszos vagy a Közérdekű bejelentő a tudomásul vételt aláírásával igazolja.



A dokumentumokat az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell megőrizni.

## **8. A Panaszos, Közérdekű bejelentő részére biztosított védelme**

A Panaszost vagy a Közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a Panasz vagy a Közérdekű bejelentés előterjesztése miatt.

A Panaszos, illetve Közérdekű bejelentő ilyen jellegű védelmének biztosításáért és ellenőrzéséért az ügyvezető felelős.

## **9. A Panasz, Közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendje**

A Társaság kiemelt figyelmet fordít a Panaszok és Közérdekű bejelentések megelőzésére, amelynek célja, hogy még egyszer a Társasághoz ugyanazzal a panasszal ne forduljanak, azaz szűnjön meg az ok, ami a Panaszt, Közérdekű bejelentést előidézte.

A Panasz és Közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitzzése,
- a Panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,
- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a megelőzési tevékenységről.

### **9.1. A megelőzési lehetőség feltárása**

A Panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség Panasz megelőzési tevékenységre, vagy a Panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben a Panaszhoz hasonló Panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetőek, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

A Közérdekű bejelentés esetében is fontos annak feltárása, hogy a Közérdekű bejelentés esetén van-e, lett volna-e megelőzési tevékenység. Lehetőség szerint meg kell határozni a megfelelő megelőzési feladatokat.

### **9.2. A megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitzzése**

Az újbóli Panaszok, Közérdekű bejelentések megelőzésének lehetőségekor feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni.

Az ügyvezető, - illetve a Panasz, Közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság - feladata, hogy meghatározza pontosan a Panasz, Közérdekű bejelentés megelőzési tevékenységet, illetve, hogy megállapítsa az egyes tevékenységekkel kapcsolatos határidőket, felelősöket. Ezt írásba is kell foglalni.

### **9.3. A Panasz és a Közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése**

A Panasz- és Közérdekű bejelentés kezelési tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése az ügyvezető, illetve a Panasz és Közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság feladata.

A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatok, tevékenységek végrehajtásának helyzetét (hol tart a feladatellátás?)
- elemezni kell a hasonló Panasz, illetve Közérdekű bejelentés tételi lehetőségeket,
- értékelni kell a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés kezelés eredményét.

### **9.4. A megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése**

Amennyiben lehetőség van a Panasz és Közérdekű bejel00entés kezelés során törekedni kell a megelőzés érdekében a Társaság működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására, lehetőség szerint harmonizálva a Társaságban folyó ellenőrzési tevékenységgel.

### 9.5. Beszámoltatás a megelőzési tevékenységről

A Panasz és Közérdekű bejelentés kezelési tevékenység során rendszeresen sort kell keríteni a megelőzési tevékenységgel összefüggő beszámoltatásra, különösen annak hatékonyságára.

Amennyiben a megelőzési tevékenység a beszámoltatás során nem minősül megfelelőnek, javasolni kell a megelőzési tevékenység újbóli elvégzését.

## 10. A Panasz és Közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

A Panasz és Közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök összekapcsolódnak. A Panasz és Közérdekű bejelentés kezelési tevékenység legfőbb irányítója az ügyvezető, aki e feladatát helyettesére, illetve egyéb csoportra, szervezeti egységre, személyre is átruházhatja.

Az ügyvezető felelőssége, hogy

- a Társaság szakmailag is a jogszabályoknak, valamint a belső szabályoknak megfelelően működjön, az ezzel kapcsolatos Panaszok figyelemmel kísérésre kerüljenek,
- a Társaság működését biztosító Felügyelő bizottság tevékenysége is megfeleljen a jogszabályoknak,
- a valós Panaszok és Közérdekű bejelentések megfelelő módon kezelésre kerüljenek, a szükséges intézkedések megszülessenek, a Panaszok és a Közérdekű bejelentések alapján feltárt problémák orvosolva legyenek.

A Panasz, Közérdekű bejelentést átvevő dolgozó felelőssége, hogy

- a Panaszt, Közérdekű bejelentést iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztésről jegyzőkönyvet vegyen fel, annak egy példányát az átadja, másik példányát iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli Panaszost, Közérdekű bejelentőt tájékoztassa a jogairól.

## 11. A Panaszokkal és Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatok

A Panaszokkal és Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatokat kell ellátnia:

- az ügyvezetőnek, valamint
- a Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottságnak.

A Felügyelő bizottságot a Társaság megítélését, és működését közvetlenül érintő Panaszokról és Közérdekű bejelentésekről, valamint a kivizsgálás eredményeiről tájékoztatni kell.

Amennyiben adott Panasz, Közérdekű bejelentés a Felügyelő bizottsági hatáskörbe tartozó döntéssel függ össze, erre fel kell hívni a Felügyelő bizottság figyelmét.

A felügyelő bizottság számára az ügyvezető évente köteles összesítő beszámolót készíteni az adott évben regisztrált Panaszokról és Közérdekű bejelentésekről, valamint azok kivizsgálásának eredményéről, a megtett lépésekről, ha ilyen történt az adott évben.

Tájékoztatásnak ki kell terjednie:

- a Panaszokkal kapcsolatban:
  - o Panaszok számáról,
  - o a vélt és valós Panaszok arányáról,
  - o a valós Panaszok jellegéről, tartalmáról
  - o a panaszkezelési tevékenység eredményéről.
- a Közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban:
  - o Közérdekű bejelentések számáról
  - o a vélt és valós közérdekű Panaszok arányáról,
  - o a valós közérdekű Panaszok területeiről
  - o a Közérdekű bejelentés kezelés eredményéről.

## 12. A Panaszok, Közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepe

A Panaszok és a Közérdekű bejelentések, valamint a kivizsgálási eredményeket figyelembe kell venni a dolgozói teljesítményértékelés során.

## 13. A valós Panaszok, Közérdekű bejelentések és kockázatértékelés

Az éves belső ellenőrzési terv elkészítése előtt a Társaság Belső Ellenőrzési kézikönyve alapján kockázatelemzést kell végezni. A kockázatelemzésben fel kell használni a Panasz, Közérdekű bejelentés kivizsgálások eredményeit, s a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett területeket kockázat szempontjából magasabbra kell értékelni.

#### **14. A nem hivatalos Panaszra és nem hivatalos Közérdekű bejelentésre vonatkozó szabályok**

A nem hivatalos Panaszt és Közérdekű bejelentést az észleléskor dokumentálni kell.

A dokumentálás rendje más-más feladatot jelent az egyes Panaszok, Közérdekű bejelentések közlési, megjelenési formái szerint.

Írásbeli feljegyzést kell készíteni azokról a szóbeli Panaszokról és Közérdekű bejelentésekről, melyek egyéb úton nem dokumentálhatóak, illetve nem dokumentáltak. A rádióban, televízióban sugárzott Panasz, illetve Közérdekű bejelentés értékkel bíró adásokat lehetőség szerint rögzíteni kell, és a fontosabb adatokról feljegyzést kell készíteni. Az interneten megtalálható Panaszokról, közérdekű észrevételről a megjelenés helyére való hivatkozással feljegyzést kell készíteni. Ha lehetőség van, az egész anyagot rögzíteni kell. Az írásban megjelent Panaszokat, Közérdekű bejelentéseket külön dokumentálni nem szükséges.

A Panasz, Közérdekű bejelentés dokumentálásával kapcsolatban feltétlenül ki kell térni a következőkre:

- a Panasz, Közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett időszak, időpont,
- a panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység,
- a Panasztevő, Közérdekű bejelentő,
- a Panasz, Közérdekű bejelentés megjelenési formája.

A Panaszokról, Közérdekű bejelentésekről készült írásos dokumentumokat a Társaság iratkezelési szabályzata szerint kötelezően iktatni kell.

Amennyiben a Panasz, illetve Közérdekű bejelentés jellege indokolja, a Társaság ügyvezetője dönthet úgy, hogy a nem hivatalos Panaszt és Közérdekű bejelentést úgy vizsgálja ki, mintha az hivatalosan érkezett volna.

#### **15. A Panasz, Közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások**

A Panaszokat és a Közérdekű bejelentéseket az iktatásukat követően nyilvántartásba kell venni.

A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább a következőket:

- sorszám,
- Panasz és Közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a Panasszal, Közérdekű bejelentéssel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység,
- a Panaszos és a Közérdekű bejelentő adatai,
- a Panasz, Közérdekű bejelentés valós és nem valós státusza,
- valós Panasz és Közérdekű bejelentés kivizsgálásának adatai (felelős, vizsgálat kezdő és befejező időpontja, megállapítások),
- a kivizsgálásról való tájékoztatás időpontja,
- a Panasz és Közérdekű bejelentés kezelés adatai,
- a Panasz és Közérdekű bejelentés megelőzés adatai.

A nyilvántartást az irodavezető vezeti.

#### **16. Záró rendelkezések**

A Panasz- és Közérdekű bejelentés kezelési eljárásra a közigazgatási eljárás szabályait az eljárás speciális jellege miatt nem kell alkalmazni.

A szabályzat az elfogadása napján lép hatályba, s rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

1.számú melléklet

## Panaszkezelési jegyzőkönyv

A panasz felvételének időpontja:

Érintett szakrendelés neve:

Érintett ellátó(k) neve:

A panasz felvételének módja: személyesen/email/telefon/levél

A panaszos neve:

A panaszos elérhetősége (telefon, email, postacím)

A panaszt fogadó neve, elérhetősége:

A panasz leírása: .....

.....

.....

.....

A az intézmény vezetőjének a beérkezett panasszal kapcsolatban adott állásfoglalása.....

.....

.....

.....

Meghozott intézkedések

<i>Feladat</i>	<i>Felelős</i>	<i>Határidő</i>	<i>Kimenet</i>

A panaszost az intézkedésekről értesítette (munkatárs neve, dátum): .....

Egyéb: .....

Csatolt dokumentumok: .....

A panaszos a jegyzőkönyv másolatát aláírva megkapja.

Biatorbágy, 202.....

intézmény vezetője

2. számú melléklet

### **A Panasz és Közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottság**

A Társaság ügyvezetője, a következő személyeket jelölöm ki a Panasz és Közérdekű bejelentés kezelési szabályzatban meghatározott, kivizsgálási bizottság hatáskörébe tartozó feladatok ellátására:

bizottság vezetője: ügyvezető

bizottsági tag:

bizottsági tag:

bizottsági tag:

Kelt, Biatorbágy, 202... év [\*] hó [\*]. nap

.....  
ügyvezető

#### **Záradék:**

A fenti kijelölést a mai napon tudomásul vettem:

Kelt, Biatorbágy, 202.... év .....hó ..... nap

.....  
bizottsági tag

.....  
bizottsági tag

.....  
bizottsági tag

