



**EGRI
TANKERÜLETI
KÖZPONT**

**Az Egeri Tankerületi Központ
23/2017. (VI.15.) számú szabályzata**

**Az Egeri Tankerületi Központ
panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel
kapcsolatos eljárásról szóló szabályzata**

Készítette:

Eger, 2017. június 15.

.....

Ballagó Zoltán

tankerületi központ igazgató

Egeri Tankerületi Központ

Az Egeri Tankerületi Központ jelen Szabályzatát az állami köznevelési közfeladat ellátásában fenntartóként részt vevő szervekről, valamint a Klebelsberg Központról szóló 134/2016. (VI. 10.) Korm. rendelet 5. § (2) bekezdés 9. pontjában biztosított középírányítói hatáskörömben eljárva, a Klebelsberg Központ Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 61/2016. (XII. 29.) EMMI utasítás 40. §-a alapján jóváhagyom:

Budapest, 2017. „.....”

.....

dr. Solti Péter

elnök

Klebelsberg Központ

TARTALOMJEGYZÉK

I. Fejezet	3
Általános rendelkezések	3
1. A szabályzat célja	3
2. A szabályzat hatálya	3
3. Értelmező rendelkezések	3
4. Eljárási alapelvek	3
II. Fejezet	4
A közérdekű bejelentés és panasz	4
5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása	4
6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje	5
7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje	5
8. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően	6
9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme	6
III. Fejezet	6
Záró rendelkezések	6
1. számú melléklet	7
Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap	7
2. számú melléklet	8
Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről	8

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) rendelkezései alapján az Egri Tankerületi Központ (a továbbiakban: Tankerületi Központ) Szervezeti és Működési Szabályzatának 5. § (2) bekezdés f) pontjában biztosított jogkörömben eljárva a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjét az alábbiak szerint szabályozom.

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

1. § A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a Panasztörvényben foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a Tankerületi Központ valamennyi szervezeti egységének (a továbbiakban: szervezeti egység) ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

2. § (1) A szabályzat személyi hatálya a tankerületi igazgatóra, Tankerületi Központ kormánytisztviselőire, kormányzati ügykezelőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

(2) A szabályzat hatálya a Tankerületi Központba érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

(3) A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

3. § E szabályzat értelmében:

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 körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;
3. *közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

4. Eljárási alapelvek

4. § (1) A Tankerületi Központba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

(2) A bejelentőt – az e szabályzat 13. § (2) bekezdésében meghatározottak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

(3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

(4) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

II. FEJEZET

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

5. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel (*ld. 1. számú melléklet*) érintett Tankerületi Központ-hoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

- a) levelezési cím: Egri Tankerületi Központ 3300 Eger, Bem tábormok u. 3.
- b) e-mail-cím: bettina.hegedus.vakarcsne@kk.gov.hu (titkárság)
- c) telefonszám: +3636/795-230
- d) faxeszám: +3636/482-985

(2) A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe (*2. számú melléklet*) foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
- d) a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- f) a bejelentő aláírását,
- g) az eljáró személy aláírását.

(3) Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

6. § (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Tankerületi Központ mellőzi.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

7. § A Tankerületi Központot, valamint a Tankerületi Központ tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a tankerületi központ igazgatója megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

8. § (1) Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján – írásban – nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

(2) A benyújtott irományon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes képviselő vagy meghatalmazott – szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő – igazolását.

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

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

9. § (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Tankerületi Központhoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) bejelentés iktatott, másolati példányát.

7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

10. § (1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy a Tankerületi Központ más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

(3) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett kormánytisztviselőt, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

(4) A (3) bekezdés szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 13. §-ban foglaltakra.

(5) A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

8. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

11. § (1) A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

(2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

12. § A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

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

9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

13. § (1) A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.

(2) 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 adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) 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.

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

14. § (1) Jelen szabályzat a Klebelsberg Központ elnökének jóváhagyását követő 5. napon lép hatályba.

(2) Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

(3) Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszíti az e tárgykörben kiadott korábbi szabályozás.

*1. számú melléklet***Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap¹**

I.	Címzett	
	eljárásra jogosult szerv:	
	panasszal érintett szervezeti egység:	
II.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje:	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	

.....

 bejelentő

¹ Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. E-mailben megküldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

2. számú melléklet**Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről**

I.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
II.	A bejelentés előterjesztésének	
	helye:	
	ideje:	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

.....

.....

.....

.....

bejelentő

eljáró személy