

**Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata**  
**Egyesített Szociális Intézmény**  
**6724 Szeged, Kálvária sgt. 45.**  
**Tel.: 62/425-177, fax: 62/321-700**  
**e-mail: [titkarsag@egyszocint.ritek.hu](mailto:titkarsag@egyszocint.ritek.hu)**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**  
**Idősek bentlakásos Intézményében**

**Hatályos 2026. január 01-től**



**Jóváhagyta:**

**Zsótér Ágnes**  
főigazgató

# A SZMJVÖ Egyesített Szociális Intézmény

## szabályzata

### a panaszok és közérdekű bejelentések intézményen belüli elintézésének rendjéről

#### I./ A szabályzat célja

**I. 1.** Jelen szabályzat célja a SZMJVÖ Egyesített Szociális Intézmény (székhelye: Kálvária sgt 45, a továbbiakban: Intézmény) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban panasztörvény) 6/2020. (VII. 1.) kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

#### II./ A szabályzat hatálya

**II.1.** Jelen szabályzat tárgyi hatálya az Intézmény tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni az Intézményhez beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az az Intézményhez közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet az Intézménynek továbbította.

**II. 2.** A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló: (2016. évi CL) törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

**II. 3.** Jelen szabályzat nem vonatkozik az Intézmény azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatóak felül.

**II. 4.** Jelen szabályzat előírásait nem kell alkalmazni azon bejelentések, panaszok kivizsgálására irányuló eljárásra, amely bejelentésre, panaszra az Intézmény tevékenységi köre miatt irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.

**II.5.** A szabályzat személyi hatálya az Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített személyi hatály szerinti személyekre (a továbbiakban: Munkatársak), valamint az intézménnyel egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási szerződés) tevékenységet

végző személyekre terjed ki.

### III./ Értelmező rendelkezések

III. A szabályzat alkalmazása során:

a) Intézmény: A Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata fenntartásában lévő, Egyesített Szociális Intézmény (a továbbiakban: ESZI) nem önálló költségvetési szerv (székhelye: Szeged Kálvária Sgt. 45).

b) Gazdasági szervezete: gazdasági feladatait, az irányító szerv döntése alapján az irányító szerv irányítása alá tartozó, gazdasági szervezettel rendelkező más költségvetési szerv látja el.

c) 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.

d) közérdekű bejelentő: Az a személy, aki közérdekű bejelentéssel fordul az Intézményhez.

e) 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.

f) panaszos: Az a személy, aki panasszal fordul az Intézményhez.

### IV. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése

I. 1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat az Intézményhez, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör az intézmény tevékenységével, munkatársaival kapcsolatos.

IV.2. A szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést - amennyiben a panaszos és a közérdekű bejelentő azt kifejezetten kéri, úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint - írásba kell foglalni és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.

IV.3. A panaszról, illetve a közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyvet az Intézmény tartós adathordozón (ilyen eszközök különösen a papír, USB kulcs, CD-ROM, DVD, memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél), a jogszabályban meghatározott ideig (5 évig) köteles megőrizni.

IV.4. írásbeli panasz, közérdekű bejelentés postai úton az Intézmény címére – **6725, Szeged Kálvária sugárút 45** - vagy elektronikus úton az Intézmény e-mail címére **titkarsag@egyszocint.ritek.hu** -, továbbá személyesen a **Titkárságon** nyújtható be.

IV.5. Amennyiben az Intézmény, valamint az Intézmény fenntartója a panasszal vagy a

közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra hatáskörrel, az Intézmény a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

**IV.5.1.** Amennyiben a főigazgató másként nem dönt, az Intézmény tevékenységét, a vezetőjét vagy beosztott munkatársait érintő panaszokat, közérdekű bejelentéseket az érintett egység vezetője, igazgatója vizsgálja ki a SZMJVÖ Egyesített Szociális Intézmény Bentlakásos Egység panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjéről szóló szabályzata alapján.

**IV.5.2.** A panasz és a közérdekű bejelentés Intézményhez beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül továbbítani kell a vonatkozó telephelyre.

**IV.5.3.** A vizsgálat elrendeléséről és annak eredményéről az ESZI Bentlakásos Egységének igazgatója tájékoztatja a panaszost vagy bejelentőt, a vizsgálat eredményéről főigazgatót és a fenntartót is értesíti.

**IV.5.4.** Amennyiben a Bentlakásos Egység igazgatója vonatkozásában felmerül az aggály az elfogulatlanságával kapcsolatban, úgy a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt. Ilyen esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést közvetlenül az ESZI Főigazgatója vizsgálja ki.

**V.1.** A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a V.1.2. bekezdésben foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

**V.1.1.** A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a V.1.2. bekezdésben 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.

**V.1.2.** Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adnia,
- 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.

#### **V. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálására vonatkozó egyéb rendelkezések**

1./ A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasztörvény rendelkezései és a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai, szerint kell eljárni.

2./ Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt akár többször is meg kell hallgatni.

3./A panasz vagy közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – intézkedni kell

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

#### **VI. Egyéb rendelkezések**

**2013. évi CLXV tv 2. § (1)** A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

#### **VII. Záró rendelkezések**

**VII. 1.** Az Intézmény a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatait az információs

önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

**VII.2.** A közérdekű bejelentő az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 38/C. §-a alapján az általa vélelmezett visszásság orvoslása érdekében beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához, amennyiben az eljárásra jogosult szerv

- a) közérdekű bejelentést megalapozatlannak nyilvánítja,
- b) a közérdekű bejelentő a vizsgálat eredményével nem ért egyet,
- c) a közérdekű bejelentő álláspontja szerint az eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést nem vizsgálta ki teljeskörűen.

**VII.3.** A panaszokról és közérdekű bejelentésekről - a panasz vagy közérdekű bejelentés Intézményhez való beérkezésének dátumára, a tárgyára, a panaszos vagy közérdekű bejelentő nevére, a panasznak vagy a közérdekű bejelentésnek, vagy az eljárásra jogosult szervhez történő továbbítás dátumára, valamint a vizsgálat eredményére kiterjedően - az Intézmény köteles **nyilvántartást** vezetni. A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább az alábbi adatokat:

- a) a panasztevő *személy azonosításához* szükséges információkat vagy a panasz névtelenségére utaló tény,et,
- b) a panasz beérkezésének *idejét és módját,*
- c) a panasz *tárgyát,*
- d) a panasz leírását (a panaszos *levelét,*
- e) *a panasz alapján lefolytatott vizsgálat megállapításait, megtett intézkedéseket,*
- f) *a panasz megválaszolásának idejét és módját,*
- g) a panasz intézéséért *felelős személy nevét és beosztását.*

(2) A nyilvántartást - lévén hogy az személyes adatokat is tartalmazhat - zártan kell kezelni, annak adattartalmát az alábbi személyek ismerhetik meg:

- a) az, akivel kapcsolatosan rendelkezést tartalmaz, abban a részben,
- b) az, aki azzal kapcsolatosan feladat- és hatáskörrel rendelkezik,
- c) a fenntartó továbbá jogszabály alapján ellenőrzést végző szervek nevében eljáró személyek,
- d) akinek azt jogszabály lehetővé teszi.

**VII.4.** Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a szabályzat valamely rendelkezése a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel nem áll többé

összhangban, akkor az érintett rendelkezés helyébe minden külön rendelkezés nélkül a hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

**VII.5.** Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a hatályos jogszabály a szabályzat 4. §-ában foglalt értelmező rendelkezéstől eltérően határoz meg valamely fogalmat, akkor ezen rendelkezés helyébe minden további rendelkezés nélkül a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

Szeged, 2025. december 29.



Zsótér Ágnes  
Egyesített Szociális Intézmény  
főigazgató

