

**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**

**Hatályos 2026. január 01-től**



**Jóváhagyta:**

**Zsófia Ágnes**  
**főigazgató**

**A Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata Egyesített Szociális Intézmény**  
*szabályzata*

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

**I./ A szabályzat célja**

**I. 1.** Jelen szabályzat célja az 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) gazdasági feladatait, az irányító szerv döntése alapján az irányító szerv irányítása alá tartozó, gazdasági szervezettel rendelkező más költségvetési szerv látja el.
- 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**

IV.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 az SZMJVÖ Egyesített Szociális Intézmény Szociális alapszolgáltatások, gyermekvédelmi ellátás 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 SZMJVÖ ESZI Alapellátás igazgatója tájékoztatja a panaszost vagy bejelentőt, a vizsgálat eredményéről a Főigazgatót és a fenntartót is értesíti.

**IV.5.4.** Amennyiben az Alapellátás 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 SZMJVÖ 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 panaszt 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 tényét,
- 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 Agnes  
Egyesített Szociális Intézmény  
főigazgató

