

**A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság
3/2023. (II. 6.) SZGYF szabályzata
a panaszok és közérdekű bejelentések, valamint a hatósági megkeresések
ügyintézésével kapcsolatos eljárási szabályokról**

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 2/2021. (II. 26.) EMMI utasítás 23. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott hatáskörömben eljárva, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság panaszok és közérdekű bejelentések, valamint a hatósági megkeresések ügyintézésével kapcsolatos eljárási szabályokról szóló szabályzatát a következők szerint állapítom meg:

1. Általános rendelkezések

1. § A szabályzat célja a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságra (a továbbiakban: Főigazgatóság) érkezett panaszok és közérdekű bejelentések – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: törvény) foglaltak szerinti – kivizsgálására, valamint a Főigazgatóságra érkező hatósági megkeresésekre vonatkozó szabályok meghatározása, az ügyintézés egységesítése.

2. § (1) A szabályzat személyi hatálya a Főigazgatóság valamennyi szervezeti egységére, a Főigazgatósággal kormányzati szolgálati jogviszonyban, munkaviszonyban, valamint munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együtt: munkatársak) terjed ki.

(2) A szabályzat tárgyi hatálya a Főigazgatósághoz benyújtott, a törvény 1. § (2) és (3) bekezdése szerinti panaszok és közérdekű bejelentések, valamint a hatósági megkeresések ügyintézésével kapcsolatos eljárásra terjed ki.

(3) A szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény és más jogszabály, valamint a Főigazgatóság más szabályozó eszközei hatálya alá tartozó, általuk szabályozott eljárásokkal – különös tekintettel a szociális és a gyermekvédelmi intézményekben bekövetkező rendkívüli eseményekkel és gyermekbántalmazási esetekkel, valamint a Főigazgatóság működésével összefüggő integritási és korrupciós kockázatokkal – összefüggésben benyújtott panaszokra, beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. § (1) A panasz vagy a közérdekű bejelentés megtételével kapcsolatos ügyfélszolgálati adatokat, így különösen a panaszok, közérdekű bejelentések fogadására szolgáló levelezési címet (ideértve az elektronikus levelezési címet is), telefonszámot, továbbá a telefonos vagy a személyes ügyfélfogadási időt – a panasz, a

közérdekű bejelentés benyújtásának módjára vonatkozó tájékoztatással együtt – a Főigazgatóság honlapján közzé kell tenni, melyről a Főigazgatói Iroda gondoskodik.

(2) A panasz vagy a közérdekű bejelentés szóban és írásban is benyújtható a Főigazgatósághoz azzal, hogy a szóban érkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést az *1. mellékletben* meghatározott jegyzőkönyv szerint írásba kell foglalni. A szóban előadott panaszról vagy közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek át kell adni.

4. § (1) A panasz, a közérdekű bejelentés kivizsgálása és a hatósági megkeresés ügyintézése során a panasz vagy a közérdekű bejelentés, hatósági megkeresés tárgya, tartalma szerint irányadó jogszabályok előírásai szerint kell eljárni.

(2) Az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala (a továbbiakban: Hivatal) által üzemeltetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén (a továbbiakban: védett elektronikus rendszer) keresztül érkezett közérdekű bejelentések intézése tekintetében a törvény 8. §-ában meghatározottak figyelembevételével kell eljárni.

(3) A panaszt, a közérdekű bejelentést vagy a hatósági megkeresést egyik esetben sem lehet a panaszolt, a közérdekű bejelentésben vagy a hatósági megkeresésben sérelmezett ügygel érintett személynek vagy szervnek megküldeni, illetve átadni. A panasszal, a közérdekű bejelentéssel vagy a hatósági megkereséssel kapcsolatos ügyintézésben és döntéshozatalban nem vehet részt a Főigazgatóság olyan munkatársa, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

(4) A panasz vagy a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a törvény 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok, hatósági megkeresés esetén a külön jogszabályokban foglalt eljárási szabályok szerint és a határidők betartásával kell eljárni.

(5) A panasz, a közérdekű bejelentés kivizsgálása vagy a hatósági megkeresés ügyintézése során az eljáró főosztály vagy kirendeltség a Főigazgatóság bármely szervezeti egységétől, illetve a Főigazgatóság által fenntartott bármely intézménytől (a továbbiakban: intézmény) iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti.

(6) A Főigazgatóság a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmától függően – kizárólag annak megfelelő érdemi elintézése érdekében – kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügygel kapcsolatban a panaszt vagy a közérdekű bejelentést tevő személytől. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést, meghallgatást is kell tartani, mely során vizsgálni kell a panaszban vagy a közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, az érintett(ek) személyi felelősségét.

(7) Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt akár többször is meg kell hallgatni, kivéve a közérdekű bejelentés vonatkozásában a törvény 8. § *ba)* pontjában meghatározott esetben.

(8) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának, a hatósági megkeresés ügyintézésének koordinációjáért a Főigazgatói Iroda felelős. A panasz, közérdekű bejelentés vizsgálata során meghozott döntésekért, valamint a vizsgálat lezárásaként

keletkezett dokumentációban foglaltakért, továbbá a vizsgálat eredményeként megtett intézkedésekért a vizsgálat lefolytatását végző főosztály vagy kirendeltség vezetője tartozik felelősséggel. Hatósági megkeresés során a választervezet összeállításáért, tartalmáért az ügyintézőt végző főosztály vagy kirendeltség vezetője tartozik felelősséggel.

2. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése, kivizsgálása

5. § (1) A Főigazgatóság valamely főosztályára vagy kirendeltségére (a továbbiakban együtt: szervezeti egység) érkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést – a szóban érkezett panasz vagy közérdekű bejelentés esetében annak 3. § (2) bekezdése szerinti írásba foglalását követően – a szervezeti egység vezetője haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül továbbítani köteles a Főigazgatói Iroda részére.

(2) A Főigazgatói Iroda haladéktalanul gondoskodik a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés

- a) iktatásáról,
- b) tartalma alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek történő minősítéséről,
- c) nyilvántartásba vételéről,
- d) (3)-(5) bekezdések szerinti vizsgálatáról, valamint
- e) a (6)-(8) és a (10)-(12) bekezdések szerinti intézkedések megtételéről.

(3) Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés ügyében nem a Főigazgatóság az eljárásra jogosult szerv, úgy a Főigazgatói Iroda a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül átteszi az eljárásra jogosult szervhez. Az áttételről a Főigazgatói Iroda a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíti.

(4) Amennyiben a védett elektronikus rendszeren keresztül érkezett közérdekű bejelentés tekintetében a Főigazgatóság nem jogosult az eljárásra, akkor arról a Főigazgatói Iroda – az ügy másik szervhez történő áttétele nélkül – a védett elektronikus rendszeren keresztül tájékoztatja a Hivatalt.

(5) Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés áttételére nem kerül sor, úgy a Főigazgatói Iroda a törvény 2/A. §-ának rendelkezései alapján megvizsgálja, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata – a közérdekű bejelentés vonatkozásában a törvény 8. § *bb*) pontja szerinti kivételre figyelemmel – mellőzendő vagy mellőzhető-e. Amennyiben a Főigazgatói Iroda – a törvény 2/A. § (1)-(2) bekezdéseinek figyelembevételével – a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzéséről dönt, az ezzel kapcsolatban meghozott döntéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt tájékoztatja.

(6) Amennyiben a (3)-(5) bekezdések szerinti vizsgálatot követően megállapítást nyer, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata tekintetében a Főigazgatóság az eljárásra jogosult szerv, valamint a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata nem

mellőzhető, a Főigazgatói Iroda megkeresi a Belső Ellenőrzési Főosztályt annak megválaszolása érdekében, hogy az általa a korábbiakban folytatott valamely vizsgálat a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmát érintette-e, és amennyiben igen, a vizsgálat jelentését és annak megállapításait a részére egy napon belül megküldje.

(7) A Főigazgatói Iroda a (6) bekezdésben foglaltakat követően gondoskodik a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szerint illetékes szervezeti egység részére – határidő megjelölésével – történő továbbításáról annak kivizsgálása céljából. Amennyiben a beérkezett panaszhoz vagy közérdekű bejelentéshez egy korábban kivizsgált panasz vagy közérdekű bejelentés kapcsán előzmény tartozik, a Főigazgatói Iroda a panasz vagy a közérdekű bejelentés továbbításával egyidejűleg annak előzményét is továbbítja a kivizsgálásra illetékes szervezeti egységhez. Amennyiben a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmát korábban a Belső Ellenőrzési Főosztály által folytatott valamely vizsgálat érintette, a Főigazgatói Iroda a panasz vagy a közérdekű bejelentés továbbításával egyidejűleg a hozzá kapcsolódó vizsgálati jelentést és annak megállapításait is továbbítja a kivizsgálásra illetékes szervezeti egységhez.

(8) Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma több szervezeti egység feladatkörét érinti, a Főigazgatói Iroda a beérkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést, az annak tartalma szerint érintett valamennyi szervezeti egység részére továbbítja kivizsgálás céljából.

(9) A panasz vagy közérdekű bejelentés illetékes szervezeti egységhez történő továbbítását követően a szervezeti egység vezetője gondoskodik arról, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata haladéktalanul megkezdődjön.

(10) A törvény 1. § (5) bekezdése alapján, amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, a Főigazgatói Iroda gondoskodik a javaslatnak a jogszabály tárgya szerinti illetékes szervezeti egység részére történő továbbításáról a jogszabály megalkotását vagy módosítását kezdeményező javaslat vizsgálata, és az alapján az esetlegesen szükséges intézkedések megtétele céljából.

(11) Amennyiben a Főigazgatói Iroda megállapítja, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés integritási bejelentésnek minősül, illetékességből haladéktalanul továbbítja azt kivizsgálás céljából az integritás tanácsadó részére.

(12) Amennyiben a Főigazgatóságához olyan panasz vagy közérdekű bejelentés érkezik be a Főigazgatói Irodára, amely vizsgálat nélkül azonnal megválaszolható és nem igényel speciális szakértelmet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a Főigazgatói Iroda is elbírálhatja, és akár szóban is megválaszolhatja azt. Az 1. melléklet szerinti jegyzőkönyvön rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét és részéről annak tudomásulvételét, ennek elmaradása esetén kötelező a bejelentő írásbeli értesítése.

6. § (1) Az 5. § (7) és (8) bekezdései szerint a Főigazgatói Iroda által a vizsgálat lefolytatására kijelölt szervezeti egység vezetője

- a) gondoskodik a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek a Főigazgatói Iroda által megállapított határidőn belüli kivizsgálásáról, valamint arról, hogy a kivizsgálás alapján a panasz vagy a közérdekű bejelentés főigazgató általi elbírálása – annak beérkezésétől számított – harminc napon belül megtörténjen,
- b) ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatja, mely tájékoztatást egyidejűleg megküld a Főigazgatói Iroda részére,
- c) a vizsgálat lezárásaként, amennyiben annak alapján szükséges, a törvény 3. § (1) bekezdésének megfelelő, részleteiben kidolgozott intézkedésre tesz javaslatot,
- d) a vizsgálat lezárásaként, amennyiben annak alapján intézkedés megtétele nem szükséges, arra vonatkozó javaslatot fogalmaz meg.

(2) A törvény 3. § (3a) bekezdése esetében az intézkedésre történő javaslattétel mellőzhető.

(3) A vizsgálat lefolytatására kijelölt szervezeti egység a vizsgálat lezárásával összeállítja a vizsgálati dokumentációt, mely a panaszon vagy a közérdekű bejelentésen kívül tartalmazza a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján szükséges intézkedést, vagy annak mellőzésére vonatkozó javaslatot, a bejelentő részére küldendő levéltervezetet és a vizsgálatához felhasznált dokumentációt (a továbbiakban együtt: vizsgálati dokumentáció).

(4) Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés szociális vagy gyermekvédelmi szakmai tartalmú, úgy a vizsgálatot lefolytató kirendeltség a vizsgálati dokumentációt szakmai áttekintés céljából – határidő megjelölésével – megküldi a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szerint a Szociális Intézményirányítási Főosztály vagy a Gyermekvédelmi Intézményirányítási Főosztály (a továbbiakban együtt: szakmai főosztály) részére.

(5) A panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálatát lefolytató főosztály a vizsgálati dokumentációt jogi véleményezés céljából – határidő megjelölésével – megküldi a Jogi Főosztály részére. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálatának lefolytatásáért a kirendeltség a felelős, a vizsgálati dokumentáció jogi véleményezését – a (4) bekezdésben foglaltakat követően – a kirendeltség Megyei Koordinációs Osztálya végzi.

(6) A panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálatát lefolytató főosztály a vizsgálati dokumentációt a Jogi Főosztály, kirendeltség esetén a Megyei Koordinációs Osztály, valamint a (4) bekezdés szerinti esetben a szakmai főosztály egyetértő visszajelzésével, a főigazgató részére írt összegző feljegyzés mellékleteként küldi meg a Főigazgatói Iroda részére.

(7) A Főigazgatói Iroda a vizsgálati dokumentációt – főigazgatónak történő továbbítást megelőzően – áttekinti és szükség esetén annak javítása, kiegészítése céljából visszaküldi azt a vizsgálati dokumentációt előkészítő szervezeti egység részére, majd a vizsgálati dokumentáció szükség szerinti javítását, kiegészítését követően döntés céljából felterjeszti azt a főigazgató részére.

(8) Amennyiben az 5. § (8) bekezdés alapján a vizsgálatot több szervezeti egység végezte, úgy a szervezeti egységek által előkészített vizsgálati dokumentációk alapján a Főigazgatói Iroda egységes vizsgálati dokumentációt állít össze, és azt terjeszti fel a főigazgató részére döntés céljából.

(9) A vizsgálati dokumentáció főigazgató általi jóváhagyását követően a Főigazgatói Iroda

- a) tájékoztatja az illetékes szervezeti egység vezetőjét a vizsgálati dokumentáció elfogadásáról,
- b) a törvény 2. § (4) bekezdésében megjelölt adatok kivételével a panaszost vagy közérdekű bejelentőt – az indokok megjelölésével – haladéktalanul írásban értesíti a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről, mely írásbeli értesítés a törvény 2. § (5) bekezdése esetében mellőzhető.

(10) Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján indult vizsgálat keretében megtett intézkedéseken túlmenően a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállítása, a feltárt hibák okainak megszüntetése, az okozott sérelem orvoslása, az esetleges felelősségre vonás érdekében további intézkedések megtétele szükséges, azokról a vizsgálatot lefolytató szervezeti egység vezetője javaslatot tesz a Főigazgatói Iroda felé, aki az esetlegesen szükséges intézkedések megtételéről gondoskodik.

3. A panasz és a közérdekű bejelentés elektronikus nyilvántartása

7. § (1) A Főigazgatói Iroda a Főigazgatóságra beérkezett valamennyi panaszról és közérdekű bejelentésről – a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások figyelembevételével – elektronikus nyilvántartást vezet a Főigazgatóság Integrált Adatkezelő rendszerének „Panasz” moduljában.

(2) Az elektronikus nyilvántartás tartalmazza:

- a) a Főigazgatóságra beérkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést, szóban érkezett panasz vagy közérdekű bejelentés esetén az arról készült jegyzőkönyvet,
- b) a panaszos vagy a közérdekű bejelentő tájékoztatását arról, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés áttételre került az eljárásra jogosult szervhez,
- c) a panaszos vagy a közérdekű bejelentő tájékoztatását arról, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálása előreláthatólag 30 napnál hosszabb időt vesz igénybe,

- d) a panaszos vagy a közérdekű bejelentő tájékoztatását arról, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata a törvény 2/A. §-a alapján mellőzve lett,
- e) a vizsgálati dokumentációt,
- f) a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján megtett intézkedéseket,
- g) a panaszos vagy a közérdekű bejelentő tájékoztatását a megtett intézkedésekről.

4. Hatósági megkeresések kezelése

8. § (1) Amennyiben a Főigazgatóság főosztályára vagy kirendeltségére valamely hatóságtól megkeresés (a továbbiakban: megkeresés) érkezik, az adott szervezeti egység vezetője haladéktalanul, de legkésőbb 1 munkanapon belül továbbítani köteles azt a Főigazgatói Iroda részére.

(2) A Főigazgatói Iroda haladéktalanul gondoskodik a beérkezett megkeresés

- a) iktatásáról,
- b) nyilvántartásba vételéről,
- c) tartalma szerint az illetékes főosztály vagy kirendeltség, mint a megkeresés ügyintézése tekintetében illetékes szervezeti egység részére történő továbbításáról a megkeresés megválaszolása céljából.

(3) A megkeresés illetékes szervezeti egységhez történő továbbítását követően a szervezeti egység vezetője haladéktalanul intézkedik a megkeresésben foglalt vizsgálata érdekében, melynek eredményeképpen gondoskodik a hatóság által kért adatszolgáltatást, tájékoztatást tartalmazó, a hatóság részére válaszként küldendő főigazgatói levéltervezet összeállításáról, és azt – az előzményiratokkal együtt – a főigazgató részére írt összegző feljegyzés mellékleteként megküldi a Főigazgatói Iroda részére.

(4) A Főigazgatói Iroda a szervezeti egység által összeállított adatszolgáltatást, tájékoztatást tartalmazó levéltervezetet a feljegyzéssel együtt – főigazgatónak történő továbbítást megelőzően – áttekinti és szükség esetén annak javítása, kiegészítése céljából visszaküldi azt a szervezeti egység részére, majd a javítást, kiegészítést követően kiadmányozás céljából felterjeszti azt a főigazgató részére.

(5) Az adatszolgáltatás, tájékoztatás választervezetének főigazgatói kiadmányozását követően a Főigazgatói Iroda megküldi azt a megkereső hatóság részére, melyről tájékoztatja az illetékes szervezeti egységet.

5. Záró rendelkezések

9. § (1) A szabályzat a Főigazgatóság belső intranetes hálózatán történő közzétételét követő napon lép hatályba.

(2) A szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a panaszok és közérdekű bejelentések elintézésének rendjéről szóló 6/2020. (VII. 1.) SZGYF szabályzat.

(3) A szabályzat előkészítése és aktualizálása a Főigazgatói Iroda feladata.

(4) A szabályzat hatálybalépését követően kiadott Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Szervezeti és Működési Szabályzata szerint a szabályzatban megnevezett szervezeti egységek nevének megváltozása a jelen szabályzat módosításának, illetve új szabályzat kiadmányozásának kötelezettségét nem vonja maga után abban az esetben, ha a szabályzatban meghatározott, az egyes szervezeti egységek felelősségi körébe tartozó feladatok jogutódja a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint az egyes szervezeti egységek ügyrendje megváltozott tartalmából egyértelműen beazonosítható.


dr. Simon Attila István
főigazgató



A bejelentéssel kapcsolatosan a szóbeli tájékoztatás megtörtént:

IGEN

NEM*

A szóbeli tájékoztatást tudomásul veszem:

IGEN

NEM*

bejelentő aláírása

HOZZÁJÁRULÁS

a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének
kezeléséhez, továbbításához

Alulírott
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve,
címe) a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság részére 20.....
napján, tárgyban jelen
jegyzőkönyv szerint benyújtott panaszom/közérdekű bejelentésem ügyében
kijelentem, hogy személyes adataimnak a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság
általai kezeléséhez

hozzájárulok

nem járulok hozzá*.

Alulírott
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve,
címe) a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság részére 20.....
napján, tárgyban jelen
jegyzőkönyv szerint benyújtott panaszom/közérdekű bejelentésem más szervhez
történő áttétele esetére a személyes adataimnak a továbbításához

hozzájárulok

nem járulok hozzá*.

* a megfelelő rész aláhúzandó

Tudomásul veszem, hogy a személyes adataim továbbításához történő hozzájárulásom elmaradása esetén a személyes adataimat a panaszt vagy a közérdekű bejelentést befogadó Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság nem továbbítja az eljárásra jogosult más szerv részére, amely a panasz vagy a közérdekű bejelentés érdemi kivizsgálásának elmaradását vonhatja maga után.

.....
bejelentő

.....
panaszt/közérdekű bejelentést felvevő

