



Országos Onkológiai Intézet

National Institute of Oncology

SZABÁLYZAT

Sz 61

A közérdekű bejelentések és panaszok kezeléséről szóló szabályzat

Készítette:

Császár Péter
integritás tanácsadó

Jóváhagyta:

Váradiné Vén Katalin
mb. gazdasági igazgató

Prof. Dr. Polgár Csaba
tanszékvezető egyetemi tanár
főigazgató főorvos

Módosítások		
Sorszám	Dátuma	Leírása
1.	2017.01.01.	Első kiadás
2.	2023.08.15.	felülvizsgálat

Jelen dokumentum az Országos Onkológiai Intézet szellemi tulajdona.
Továbbadása, sokszorosítása engedélyhez kötött.

Jelen protokoll érvényes változata a számítógépes hálózaton érhető el. A kinyomtatott példány nem hivatalos, csak a nyomtatás időpontjában igazolható annak érvényessége, ezért felhasználás előtt a változások nyilvántartásában ellenőrizze az utolsó kiadás dátumát.

A nyomtatás dátuma: 2023.08.16.

Tartalom

2. PREAMBULUM	3
3. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
3.1 A Szabályzat hatálya:	3
3.2 A Szabályzattal kapcsolatos irányadóak jogszabályok:	3
4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
4.1 Jelen Szabályzat alkalmazásában:	3
4.2 Eljárási alapelvek.....	3
4.3 Adatvédelem.....	4
5. KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL, PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND	4
5.1 Az eljárás megindítása, ügyintézési határidők	4
5.2 A közérdekű kérelemre, panaszra, bejelentésre tett intézkedések.....	5
5.3 Panasznyilvántartás, ellenőrzés, értékelés	5
6. Záró és hatályba léptető rendelkezések.....	5

1. PREAMBULUM

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján, általános munkáltatói szabályozási hatáskörömben eljárva, az Országos Onkológiai Intézetnél [a továbbiakban: Intézet] a közérdekű bejelentések és panaszok előterjesztésének kezelésére „A közérdekű be- jelentések és panaszok kezeléséről szóló szabályzat”-ot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki.

2. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

2.1 A Szabályzat hatálya:

Jelen Szabályzat hatálya az Intézet állományában lévő, vagy az Intézethez kirendelt:

- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény [a továbbiakban: Kjt.] alap- ján közalkalmazotti jogviszonyban állókra,
- a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény [a továbbiakban: Mt.] alapján az Intézettel munkaviszonyban álló munkavállalókra [a továbbiakban együtt: munka- társak] terjed ki.

2.2 A Szabályzattal kapcsolatos irányadóak jogszabályok:

Az Intézet panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárására a következő jog- szabályok irányadóak:

- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továb- biakban: Bejt.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.)

3. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

3.1 Jelen Szabályzat alkalmazásában:

Panasz: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá.

Az Intézet feladatkörét tekintve panasznak minősülnek azok a beadványok, amelyek szerint a Intézet szolgáltatása során a panaszos részére jog-, vagy érdekséreelmet okozott, ha ezek elinté- zése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá.

Az Intézethez érkező nem minden panaszt, közérdekű bejelentés, mivel a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg, meg- szüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

A közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben az Intézetnek az a feladata, 'hogya a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a pa- naszost, illetve a bejelentőt a panasz illetve bejelentés hatására megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

Közeli hozzátartozó: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a ne- velt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér [Ptk.81.§ (1) bek. 1.pont]

3.2 Eljárási alapelvek

A panaszt vagy bejelentést a Szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

Az eljárás során a panaszost, bejelentőt (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.

A panaszost - a 3.1.2 pont 3 bekezdésen foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz, bejelentés (a továbbiakban együtt: panasz) megtétele miatt.

Az ügyintéző és az adott panaszjelentésnél kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető a saját és közeli hozzátartozója, valamint hozzátartozója ügyének kivizsgálásában nem vehet részt.

Az ügyintéző és az adott panaszügyben kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető az igazgatónak haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni, ha vele szemben kizárási ok áll fenn. Amennyiben a kizárási ok az igazgatóval szemben merül fel, a bejelentést az irányzószerv miniszterének kell bejelentenie.

A kizárási okot az eljárás megindulásától, illetve a kizárási okról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a panaszos is bejelentheti.

Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli választ határidőben, pontos, közérthető stílusban kell elkészíteni.

3.3 Adatvédelem

A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatás- körrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.

A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

4. **KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL, PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSRÉND**

4.1 Az eljárás megindítása, ügyintézési határidők

Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat - szóban (személyesen vagy telefonon), írásban (postai vagy elektronikus úton)- az Intézet bármely dolgozójához.

A közérdekű panasz űrlapját az Intézet Panaszok és Bejelentések című honlapján található meg. [/integritas@oncol.hu/](mailto:integritas@oncol.hu/)

A panaszt az Intézet bármely szervezeti egysége köteles befogadni és azt az igazgató részére továbbítani, egyúttal a kijelölt bejelentések kezelőjét /integritási tanácsadót/ értesíteni.

Ha az Intézet azt állapítja meg, hogy a panasz kivizsgálására nem jogosult, 8 napon belül a hatás- körrel rendelkező szervhez átteszi, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíti.

Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

A szóbeli panaszt bejelentés kezelő /integritási tanácsadó/ köteles írásba foglalni a szabályzat 1. számú melléklet szerinti nyilvántartáson. Ha a panaszos irattal kiegészíti panaszát, akkor az irat másolatát az Adatlaphoz kell csatolni. Az írásba foglalt bejelentés egy példányát a panaszosnak át kell adni.

A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz,
- azonosíthatatlan személy által tett panasz esetén, /az igazgató döntése szerint/
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított az egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az Intézet /integritás tanácsadója/ a panaszost, illetőleg a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz, illetőleg bejelentés tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról 2 példányos jegyző- könyvet kell felvenni, a jegyzőkönyv egy példányát a panaszosnak át kell adni.

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálat megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 3 napon belül - az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésé- vel - tájékoztatni kell.

A panasz iratkezelési szabályai megegyeznek az Intézet Iratkezelési Szabályzatában foglalt a hivatalos iratok kezelése eljárással.'

4.2 A közérdekű kérelemre, panaszra, bejelentésre tett intézkedések

Az Intézet a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelenítésével - köteles a panaszost írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni

- a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonatás kezdeményezéséről.

4.3 Panasznyilvántartás, ellenőrzés, értékelés

Az Intézet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, melynek célja a panaszkezelés hatékonyságának mérése.

A bejelentés kezelő /integritás tanácsadó/ az eljárás lefolytatását követően köteles az ügyiratot nyilvántartásba vétel céljából az igazgatói tatarság vezetőjének átadni, aki az átadott iratok alapján a beérkezett panaszokról, az elintézés módjáról, elutasító döntés esetén annak indokaikról évente nyilvántartást vezet.

A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend betartását az Intézet vezetők és a belső ellenőrzés folyamatosan ellenőrzik.

5. **Záró és hatályba léptető rendelkezések**

Jelen szabályzat 2023..... lép hatályba, mellyel az előző 1.0 verzió érvényét veszti.

Bejelentés				Bejelentő /figyelemmel a bejelentő személy védelmére/			A közérdekű, integritást sértő bejelentés				A tett intézkedések			A bejelentő tájékoztatása a bejelentés megoldásáról / mellőzésének okáról.		
sorszáma	azonosítószáma / iktatószáma / érkezetőszám	beérkezésének (jegyzőkönyv felvételének) dátuma	módja	neve	egyéb adata (beosztása, szervezet iegysége stb)	elérhetőségei (telefon, e-mail cím)	a szervezeti integritást sértő esemény típusát (büntető-, szabálysértési, kártérítési eljárásra, munkáltatói intézkedésre okot adó),	tárgya, rövid leírása	érintett szervezet vagy személy	megalpoztottsága (melléklet dokumentáció, az esetleges kár mértékének becslése)	az intézkedés dátuma	intézkedés				dátum
												a bejelentés továbbítása	a bejelentés mellőzése	a bejelentés kivizsgálásra irányítása		
1.																
2.																
3.																
4.																
5.																