

Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat

**Rákospalotai Összevont Óvoda**

1151 Budapest, Szövőgyár utca 24.

Telefon: +36-1/306-3174

[szekhelyovi@rakospalotaiovi.hu](mailto:szekhelyovi@rakospalotaiovi.hu)

**OM: 201545**



Tagóvodák:

Szövőgyár utcai óvoda

Régi Főti úti óvoda

Vácrátót téri óvoda

Klapka óvoda

Mozdonyvezető óvoda

Iktatószám: 217-14/2024-SZ

**Panaszok bejelentésének eljárásrendje és a közérdekű  
információt bejelentő személy védelméről szóló szabályzat  
(PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT)**

**Érvényes: 2024.05.02-től**

## Tartalomjegyzék

Dokumentum változás követése .....	2
Fogalomtár .....	2
A szabályzat célja .....	4
A szabályzat személyi hatálya .....	4
<b>Panaszkezelési folyamat és a közérdekű információt bejelentő személy védelme</b> .....	<b>4</b>
1. Panasz, és/vagy közérdekű információ bejelentése (továbbiakban: bejelentés) .....	4
2. Hatósági bejelentés .....	4
a) A panasz vagy közérdekű bejelentés <b>hatósághoz</b> történő bejelentése .....	4
b) Panasz és közérdekű bejelentés a <b>hatósághoz</b> az alábbi módokon tehető .....	5
c) A <b>Hatóság</b> elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerére vonatkozó szabályok .....	6
3. A panaszok és közérdekű bejelentések elbírálásának menete .....	6
4. Bejelentés nyilvántartásba vétele .....	6
5. Közérdekű információt bejelentő személy védelme, álnevesítése (kódolás) .....	6
6. Bejelentéssel kapcsolatos válasz .....	7
7. Bejelentéssel kapcsolatos dokumentumok archiválása .....	7
8. Bejelentéssel kapcsolatos intézkedések .....	7
<b>Általános rendelkezések</b> .....	<b>8</b>
<b>Záró rendelkezések</b> .....	<b>9</b>
<b>Mellékletek:</b> .....	<b>10</b>
1) sz. melléklet (Panaszkezelési folyamat és közérdekű információt bejelentő személyének védelme) .....	10
<b>Függelékek:</b> .....	<b>11</b>
1) sz. Függelék: Panasz / Bejelentő lap .....	11
2) sz. Függelék: Panasz / Közérdekű bejelentés nyilvántartása és álnevesítés .....	12

## Dokumentum változás követése

Verzió-szám	Iktatószám (előzmény)	Dokumentum címe	Változás leírása	Felelős (beosztás)	Hatályba lépés dátuma
v_1	Jelen dokumentum	Panaszok bejelentésének eljárásrendje és a közérdekű információt bejelentő személy védelméről szóló szabályzat (PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT)	Alapdokumentum	Igazgató	2024.05.02

## Fogalomtár

Sorszám	Fogalom / rövidítés	Meghatározás
1.	Alapdokumentumok	Az Intézményben alapdokumentumok közé soroljuk az Alapító okiratot, Szervezeti és Működési Szabályzatot, a szakterületekhez tartozó ügyrendeket, a belső szabályzatokat és a munkamegosztási megállapodásokat.
2.	Eljárási rend	folyamatlépések kronologikus sorrendben történő leírása, amelyben a feladatvégzéshez a felelős (beosztás és/vagy szervezeti egység) és a hozzárendelt határidő is kialakításra kerül. A határidőre példa: minden hónap utolsó napja, minden év első napja, 5 munkanapon belül stb.
3.	Függelék	Szabályzathoz szorosan hozzátartozó folyamatábra, sablonok, formanyomtatványok stb. A függelékek módosítása, ha a szabályzat másképpen nem rendelkezik, külön is módosítható az intézményvezető jóváhagyásával. A mindenkor használatos aktuális sablonokat a sablontár tartalmazza.
4.	GMK	Budapest Főváros XV. kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat <b>Gazdasági Működtetési Központ</b>
5.	Igazgató / Intézményvezető	Budapest Főváros XV. kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat <b>Rákospalotai Összevont Óvoda</b> megbízott igazgatója
6.	Intézmény	Budapest Főváros XV. kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat <b>Rákospalotai Összevont Óvoda</b>
7.	Közérdekű adat	Az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat (Infotv. 3.§ 5. pont) A közérdekű adatok

Sorszám	Fogalom / rövidítés	Meghatározás
		megismerésére vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni azon adatok tekintetében is, amelyeket törvény közérdekből nyilvános adatnak minősít.
8.	Közérdekből nyilvános adat	<p>a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli (Infotv 3.§ 6. pont)</p> <p>Közérdekből nyilvános adat a közfeladatot ellátó szerv feladat- és hatáskörében eljáró személy neve, feladatköre, munkaköre, vezetői megbízása, a közfeladat ellátásával összefüggő egyéb személyes adata, valamint azok a személyes adatai, amelyek megismerhetőségét törvény előírja. A közérdekből nyilvános személyes adatok a célhoz kötött adatkezelés elvének tiszteletben tartásával terjeszthetők.</p> <p>Ha törvény másként nem rendelkezik, közérdekből nyilvános adat a jogszabály vagy állami, illetőleg helyi önkormányzati szervvel kötött szerződés alapján kötelezően igénybe veendő vagy más módon ki nem elégíthető szolgáltatást nyújtó szervek vagy személyek kezelésében lévő, e tevékenységükre vonatkozó, személyes adatnak nem minősülő adat.</p> <p>Az Infotv 28.§ (1) bekezdése alapján a közérdekű adat megismerése iránt szóban, írásban vagy elektronikus úton bárki igényt nyújthat be. A közérdekből nyilvános adatok megismerésére a közérdekű adatok megismerésére vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.</p>
9.	Közérdekű információt bejelentő	Az a személy, aki közérdekű javaslatokat, észrevételeket tesz és aki javító intézkedésre okot adó ügyfélkezelési-, panaszkezelési eljárásrendben részt vevő személy, aki esetleges közérdekű sérelmező eljárást, magatartást észlel az intézményben.
10.	Közérdekű szabályzat	Jelen szabályzat: Közérdekű adatok igénylésének, a panaszok bejelentésének eljárásrendje és a közérdekű információt bejelentő személy védelméről szóló szabályzat
11.	K:	Közös mappa (un: NAS hálózat)
12.	KT	Budapest Főváros XV. kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat képviselő-testülete.
13.	Panasz / Bejelentés	Javaslatok, észrevételek tesz és aki javító intézkedésre okot adó ügyfélkezelési-, panaszkezelési eljárásrendben részt vevő személy, aki esetleges sérelmező eljárást, magatartást észlel az intézményben.
14.	Szabályzat	Normatív irányítási szabályzat betartásával, az intézményre, a működtetésre, gazdálkodásra vonatkozó szabályok és folyamatok dokumentumba foglalása.
15.	SzMSz	Szervezeti és Működési Szabályzat.
16.	Tagintézmény-vezető	Budapest Főváros XV. kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat <b>Rákospalotai Összevont Óvodához</b> tartozó tagbölcsőde vezetésével megbízott munkavállaló

## A szabályzat célja

Budapest Főváros XV. kerületi Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat **Rákospalotai Összevont Óvoda** (továbbiakban: Intézmény) (székhelye: 1151. Budapest, Szövőgyár utca 24. panasz / bejelentési eljárásrendjét szabályozza, továbbá a mindenkor hatályos jogszabályi előírás alapján a közérdekű információkat bejelentő személyének védelme érdekében jelen szabályzatban határozza meg a közérdekű adatokkal kapcsolatos alábbi előírásokat:

- a közérdekű információt bejelentő személy védelmét biztosító intézményt terhelő felelősségi köröket, titoktartásra vonatkozó eljárást,
- a különleges esetekben teendő intézkedéseket.

## A szabályzat személyi hatálya

Jelen szabályzat kiterjed az Intézmény igazgatójára (felső vezetésre) és az eljárásban résztvevő valamennyi dolgozóra.

## Panaszkezelési folyamat és a közérdekű információt bejelentő személy védelme

A panaszkezelési folyamat ábráját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

1. Panasz, és/vagy közérdekű információ bejelentése (továbbiakban: bejelentés).

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt (továbbiakban: bejelentőt), amennyiben **jóhiszeműen** járt el **nem érheti hátrány** a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A bejelentő bejelentését írásban (postai úton) az Intézmény székhelyére címezve. Illetve elektronikus úton az [info@rakospalotaiovi.hu](mailto:info@rakospalotaiovi.hu) e-mail címre küldheti be. Kérjük a tárgyban jelezze: „**bejelentés**”. Ha a bejelentő írásban szeretné a bejelentését megtenni, akkor a honlapon elhelyezett **1. sz. függelék** *Panasz / Bejelentő lap* kitöltésével is élhet, amelyet postán, személyesen, vagy elektronikus úton juttathat el az Intézményhez.

2. Hatósági bejelentés

a) A panasz vagy közérdekű bejelentés **hatósághoz** történő bejelentése

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, azt a beérkezésétől számított nyolc (8) napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, erről egyidejűleg a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíteni kell.

Mellőzhető a korábbival **azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata**.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos 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 panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.**<sup>[2]</sup>

A Hatóság a panaszt vagy a közérdekű bejelentést beérkezésétől számított **harminc napon belül bírálja el**. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag **ennél hosszabb ideig tart**, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt a Hatóság **megfelelő indoklás mellett tájékoztatja**. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A Hatóság az azonosított panaszt vagy bejelentőt a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel.

Az elbírálás eredményeként a Hatóság eldönti, hogy hivatalból indítson-e adatvédelmi eljárást. Erről az elbírálás befejezésekor a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt a Hatóság az indokok megjelölésével haladéktalanul **értesíti**.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő **rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és**

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére a Hatóság átadja, illetve ha
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott,

személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére a Hatóság átadja.

Az a személy, akinek személyes adatait a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggésben a Hatóság kezeli, érintetti jogaival kapcsolatban a <https://naih.hu/a-hatosag-adatkezelesevel-kapcsolatos-erintetti-joggyakorlas> linken talál tájékoztatást.

b) Panasz és közérdekű bejelentés a **hatósághoz** az alábbi módokon tehető

- az Alapvető Jogok Biztosa által működtetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében azonosítás nélkül, az alábbi linkre kattintva: <http://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul>,
- elektronikus levélben a Hatóság [kozerdekubejelentések@naih.hu](mailto:kozerdekubejelentések@naih.hu) e-mail címen, mely bejelentés beérkezéséről a Hatóság automatikus visszaigazolást küld a bejelentő számára,
- levélben a Hatóság 1363 Budapest, Pf.: 9. postacímére írva, azonosítás nélkül vagy amennyiben a bejelentő az általa megadott elérhetőségre kéri a Hatóság visszajelzését a bejelentésével kapcsolatban megtett intézkedésekről, azonosított módon,
- személyesen, szóban, előre egyeztetett időpontban a Hatóság 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. szám alatt található ügyfélszolgálatán,

- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben meghatározott elektronikus úton (e-Papír szolgáltatáson keresztül, amennyiben rendelkezik Ügyfélkapu vagy más KAÜ azonosítással) azonosított módon.

c) A **Hatóság** elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerére vonatkozó szabályok

A Hatóság a nála, személyes ügyfélszolgálat keretében tett szóbeli bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Amennyiben a bejelentést nem a Hatóság [kozerdekubejelentések@naih.hu](mailto:kozerdekubejelentések@naih.hu) e-mail címén tették, a Hatóság a bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára, kivéve, ha

- a bejelentő kifejezetten kérte ennek mellőzését, vagy
- a Hatóság észszerűen feltételezi, hogy a bejelentés kézhezvételének visszaigazolása veszélyeztetné a bejelentő személyazonosságának védelmét.

### 3. A panaszok és közérdekű bejelentések elbírálásának menete

A panaszt, közérdekű bejelentést beérkezéstől számított 30, de legfeljebb 6 hónapon belül kell elbírálni.

Ha a panasz alaptalan, akkor azt a válaszban is meg kell jelölni.

Ha van alapja a bejelentésnek, akkor vizsgálni szükséges továbbá, hogy az közérdekű bejelentés-e, vagy belső szabályozási, munkaszervezési intézkedéseket von-e maga után.

### 4. Bejelentés nyilvántartásba vétele

Akármilyen formában (szóban, írásban) érkező bejelentést az igazgató számára elektronikus úton továbbítani, vagy írásba foglalva (nyilvántartás szerinti adatokkal, lásd **2. sz. függelék** adattartalma)) jelezni szükséges. A bejelentés nyilvántartásba vételéről az igazgató, vagy az általa kijelölt dolgozó veszi nyilvántartásba a **2. sz. függelék** szerint, amelyet naprakészen vezet. Ha kijelölt dolgozó végzi, akkor a kijelölt dolgozó munkaköri leírásában ezt rögzíteni kell.

### 5. Közérdekű információt bejelentő személy védelme, álnevesítése (kódolás)

Ha a bejelentő kifejezetten kéri a titkosítást személyére vonatkozóan, akkor azt álnevesítéssel kell megoldani.

A nyilvántartás szerint kódszámrendszer segítségével kell megoldani az álnevesítést. Ettől kezdődően, csak és kizárólag ezen a kódszámon lehet a bejelentőt nevesíteni.

Erről az álnevesített bejelentőt is értesíteni kell.

A kódszámot az alábbiak szerint kell képezni:

Balról jobbra haladva: Zárt sorszám (pl: 1.), aláhúzás jel, évszám (pl: 2024), aláhúzás jel, és EBI az intézmény azonosítója, a példa szerint egységesen így néz ki:

**1\_2024\_EBI**

**Figyelem:** az új év kezdésekor folytatódik a zárt sorszám. Ezzel minden egyes bejelentő egyedi azonosítót kap, amely még évente sem keverhető össze.

#### 6. Bejelentéssel kapcsolatos válasz

Ha a bejelentő titkosítást kér, akkor erről és a kiadott kódszámáról hivatalosan értesíteni kell (lásd. 5. Közérdekű információt bejelentő személy védelme, álnevesítése (kódolás) c. fejezet).

Ha a panasz, közérdekű bejelentés **alaptalan**, az eljárásra jogosult az intézkedés megtételét mellőzi, erről a bejelentőt értesíti.

Ha **alapos**, a **függetlenség elvével összhangban** gondoskodni (lásd még: bejelentéssel kapcsolatos intézkedések) kell:

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

A vizsgálat eredményéről a bejelentőt minden esetben hivatalosan értesíteni kell.

#### 7. Bejelentéssel kapcsolatos dokumentumok archiválása

Minden egyes dokumentumot elektronikusan (titkosítás betartásával) a (K:) Közös szerveren szükséges archiválni, erre vonatkozóan „BEJELENTÉS” mappát kell létrehozni az „Alapdokumentumok” mappa alatt. Papír alapú dokumentumok zárható szekrényben (vagy páncélszekrényben) „Bejelentés” feliratú dossziében, évente lefűzésre kerüljenek. A dokumentumok elektronikus és/vagy papír alapú archiválását a nyilvántartással kijelölt dolgozónak kell elvégeznie. A dokumentumok selejtezését a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat szerint kell elvégezni.

#### 8. Bejelentéssel kapcsolatos intézkedések

Ha a bejelentés közérdekből történik akkor azt a törvényi előírások alapján kivizsgálni, szükség esetén a hatóságot értesíteni. A közérdekű információt bejelentő személy védelméről a hatóság is gondoskodik, illetve jelen szabályzattal együtt figyelembe kell venni a mindenkor hatályos KÖZÉRDEKŰ szabályzat előírásait is.

A bejelentések kivizsgálása és eredménye alapján az intézkedési tervet az intézkedési terv-táblában rögzíteni kell, felelőssel, határidővel, esetlegesen felmerülő kockázatot is rögzíteni szükséges.

## Általános rendelkezések

Amennyiben bármely alkalmazott tudomására jut olyan körülmény, amely a jelen szabályzat rendelkezéseivel ellentétes, arról köteles közvetlen vezetőjét és/vagy a Hatóságot értesíteni.

- Minden, **a bejelentő számára hátrányos intézkedés**, amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és amelyet a bejelentő létező, korábban megszűnt vagy létesíteni tervezett foglalkoztatási jogviszonyával vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, **jogellenesnek minősül** akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.
- (Hátrányos intézkedésnek minősül a bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések; a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása; a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása; a képzés megtagadása; a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia; a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása; a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés; a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód; a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják; egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése; a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is; az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet; az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása; az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és az engedély visszavonása.
- A fenti intézkedések abban az esetben is jogellenesek, ha a hátrányos intézkedést, melyet a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, a bejelentő tulajdonában álló jogalany vagy a bejelentővel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban vagy más, szerződéses jogviszonyban álló jogalany sérelmére hozták.);
- **A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek**, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha

a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

- **A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel **bűncselekményt követett el.****
- A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.
- A bejelentő a fent említett jogaira **valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során hivatkozhat, a bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett.**
- Az állam a bejelentő részére a **jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat** biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint, így a bejelentő számára tájékoztatást és tanácsadást kell nyújtani a bejelentők rendelkezésére álló eljárásokról és jogorvoslati lehetőségekről, a bejelentők védelmével összefüggő, a mindenkor hatályos Panasztörvény szerinti szabályokról, a bejelentők e törvény szerinti jogairól és kötelezettségeiről.

## Záró rendelkezések

Jelen szabályozás 2024. május 02-án lép érvénybe. A szabályzat felülvizsgálatáért és aktualizálásért az intézmény Igazgatója felel. A szabályzatot jogszabályi változások esetén azonnal, egyebekben legalább 2 évente felülvizsgálni és aktualizálni szükséges.

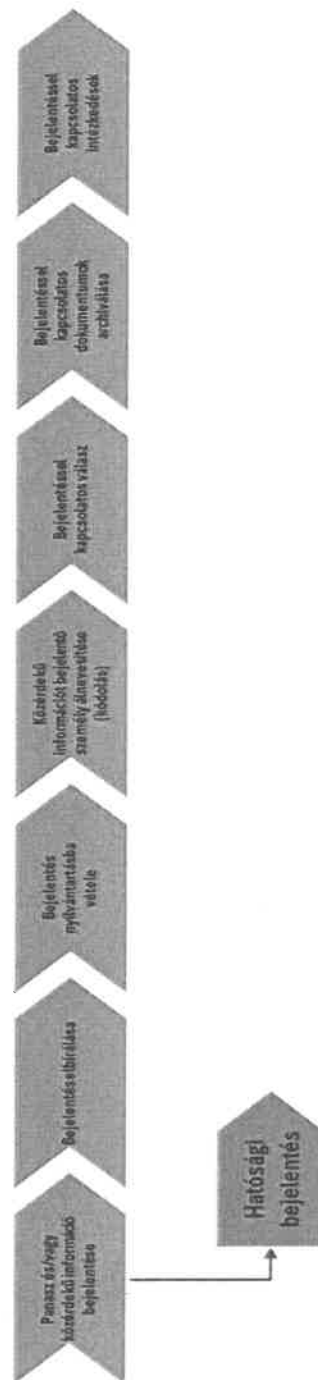
Budapest, 2024. április 30.

  
Balla Béláné  
Igazgató



## Melléletek:

- 1) sz. melléklet (Panaszkezelési folyamat és közérdekű információt bejelentő személyének védelme)



# Függelék:

## 1) sz. Függelék: Panasz / Bejelentő lap

BEJELENTŐ lap	
<b>Bejelentő adatai</b>	<b>Jelmagyarázat:</b> (*) Kötelenő megadni
(*) Neve:	
(*) Állampolgársága:	
<b>Elérhetőségei:</b>	
(*) Telefonszáma	36
Telefonszám az igény/bejelentés pontosítása érdekében szükséges.	
(*) e-mail címe	
vagy (*) Levelezési címe	
Levelezési cím a helyi válaszadás érdekében, legolább az egy. x címet kötelező megadni	
<b>BEJELENTÉS</b>	
Szövegezés	
Írja le, a bejelentésének tényeit ha van objektív bizonyítékai, annak felleltőseget!	
Bejelentésével kapcsolatban kéri-e a személyének titkosítását? Kérjük jelölje "x"-et a helyes választ!	
NEM kérem a személyem titkosítását (anonimitás biztosítását)	<input type="checkbox"/>
IGEN, kérem a személyem titkosítását (anonimitás biztosítását)	<input type="checkbox"/>
Nem tudom eldönteni, ezért kérem az Önök segítségét, hogy szükséges-e a személyem védelme, és ennek megfelelően járjanak el.	<input type="checkbox"/>
<b>Válaszadás módja</b>	Jelölje "x"-et a kívánt válaszadási módot!
e-mailben kérem a választ	<input type="checkbox"/>
postai úton kérem a választ	<input type="checkbox"/>
Dátum:	2024.04.09

2) sz. Függelék: Panasz / Közérdekű bejelentés nyilvántartása és árnevesítés

sor- szám	Év- szám	Panasz/ Bejelentő						Adatigénylés				Választás és intézkedés			
		Bejelentő neve	Bejelentő titkosítása szükséges?	Bejelentő védettség	Bejelentő iratszám	Telefonszáma	Elérhetőségi (e-mail)	Elérhetőségi (postacím)	Adatigénylés dátum	Tárgya	Pontosítás, ha szükséges	Választás tervezett időpontja	Válasz röviden	Választással archiválásának helye	További intézkedés leírása (intézkedési táblába másolandó)
1.	2024		0	Nincs titkosítva	1_2024_RPO										
2.	2024		1	TIKOSÍTOTT!	2_2024_RPO										
3.				Nincs titkosítva	3_RPO										
4.				Nincs titkosítva	4_RPO										