



ZALAEGRSZEGI
TANKERÜLETI
KÖZPONT

**A Zalaegerszegi Tankerületi Központ
V.4./2021. (XII.10.) számú szabályzata**

**A Zalaegerszegi Tankerületi Központ közérdekű bejelentések és
panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzata**

Készítette:

Zalaegerszeg, 2021. december 10.



Kajári Attila
tankerületi igazgató

Zalaegerszegi Tankerületi Központ

A Zalaegerszegi Tankerületi Központ jelen Szabályzatát az állami köznevelési közfeladat ellátásában fenntartóként részt vevő szervekről, valamint a Klebelsberg Központról szóló 134/2016. (VI. 10.) Korm. rendelet 5. § (2) bekezdés 9. pontjában biztosított középírányítói hatáskörömben eljárva, a Klebelsberg Központ Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 61/2016. (XII. 29.) EMMI utasítás 40. §-a alapján jóváhagyom:

Budapest, 2021. *december* „16.”



Hajnal Gabriella

elnök

Klebelsberg Központ

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
I. FEJEZET.....	3
ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1. A Szabályzat célja.....	3
2. A Szabályzat hatálya.....	3
3. Értelmező rendelkezések.....	3
4. Eljárási alapelvek.....	4
II. FEJEZET.....	4
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ	4
5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása.....	4
6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásnak határideje.....	5
7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásnak rendje.....	6
8. Intézkedések a közérdekű bejelentés és panasz elbírálását követően.....	6
9. A közérdekű bejelentő, panaszos védelme.....	7
III. FEJEZET.....	8
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	8
MELLÉKLETEK.....	9
1. sz. melléklet.....	9
Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap.....	9
2. melléklet.....	10
Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről.....	10

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) rendelkezései alapján a Zalaegerszegi Tankerületi Központ Szervezeti és Működési Szabályzata 5. § (2) bekezdés f) pontjában biztosított jogkörömben eljárva a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjét az alábbiak szerint szabályozom.

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Szabályzat célja

1. § A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekei védelmében – a Panasztörvényben foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a Tankerületi Központ valamennyi szervezeti egységének (a továbbiakban: szervezeti egység) ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A Szabályzat hatálya

2. § (1) A szabályzat személyi hatálya a tankerületi igazgatóra, a Tankerületi Központ kormánytisztviselőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira (a továbbiakban együtt: foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

(2) A szabályzat tárgyi hatálya a Tankerületi Központba érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

(3) A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

3. § (1) E szabályzat alkalmazásában:

1. *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;
2. *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;

3. *közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egységnek az a feladata, hogy a panaszban, illetve a bejelentésben foglaltak kivizsgálja, majd a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket a Panasztörvényben foglaltak szerint, az e törvényben meghatározott határidőben értesítse.

4. Eljárási alapelvek

4. § (1) A Tankerületi Központba érkezett panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

(2) A bejelentőt - az e szabályzat 15. § (2) bekezdésében meghatározottak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

(3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és a panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

(4) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

II. FEJEZET

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

5. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulat a panasszal és közérdekű bejelentéssel (*1. sz. melléklet*) összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult Tankerületi Központba az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

- a) levelezési cím: Zalaegerszegi Tankerületi Központ 8900 Zalaegerszeg, Bíró M. u. 38.
- b) e-mail-cím: zalaegerszeg@kk.gov.hu
- c) telefon: 36/92/795-217
- d) hivatali kapu: rövid név: ZEGITANKER, KRID azonosító: 161257313

(2) A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe (*2. sz. melléklet*) foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalóját,
- d) a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,

- e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- f) a bejelentő aláírását,
- g) az eljáró személy aláírását.

(3) Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, melynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

6. § (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül 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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Tankerületi Központ mellőzi.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától a Tankerületi Központ eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

7. § A Tankerületi Központot, valamint a Tankerületi Központ tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a tankerületi igazgató megvizsgálja és amennyiben megállapítja, hogy panasznak, vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

8. § (1) Ha a közérdekű bejelentést vagy panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján - írásban - nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

(2) A benyújtott iraton fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéshez szükséges adatain kívül, a törvényes képviselő vagy meghatalmazott szükséges adatait (képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolványának a számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő - közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt - igazolását.

(3) Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásnak határideje

9. § (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény másként nem rendelkezik – a Tankerületi Központhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tovább tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. Tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) a bejelentés iktatott, másolati példányát.

7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásnak rendje

10. § (1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a közérdekű bejelentés vagy panasz tartalma szükségessé teszi.

(2) A közérdekű bejelentés vagy panasz kivizsgálása során az eljáró személy a Tankerületi Központ más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet az iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvi meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

(3) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett kormánytisztviselőt, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

(4) A (3) bekezdés szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 15. §-ban foglaltakra.

(5) A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személye adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

(6) Ha a közérdekű bejelentés vagy panasz természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

8. Intézkedések a közérdekű bejelentés és panasz elbírálását követően

11. § (1) A vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

(2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

12. § A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

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

13. § Ha a vizsgálat alapján a közérdekű bejelentés vagy panasz nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell.

14. § Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor - ideértve a panaszossal, illetve a közérdekű bejelentővel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is - a bejelentésre vonatkozó adatokat a bejelentési rendszer keretei között legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.

9. A közérdekű bejelentő, panaszos védelme

15. § (1) A bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(2) Ha a Tankerületi Központ számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

(3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

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

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

16. § (1) Jelen szabályzat a Klebelsberg Központ Elnökének jóváhagyását követő 5. napon lép hatályba.

(2) Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépéskor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

(3) Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszíti az e tárgykörben kiadott korábbi szabályozás.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet

Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap¹

I.	Címzett	
	eljárásra jogosult szerv:	
	panasszal érintett szervezeti egység:	
II.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	email-címe:	
	értesítés módja:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje:	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl.: képviselő meghatalmazása, szerződés stb.)	

.....

¹ Az eljárásra jogosult szervnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postára adni. E-mailben küldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll a rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfél részére megküldje.

bejelentő

2. melléklet

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	email-címe:	
II.	A bejelentés előterjesztésének	
	helye:	
	ideje:	
III.	A bejelentésrövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

.....
bejelentő

.....
eljáró személy