



## BUDAPEST XXI. KERÜLET CSEPEL ÖNKORMÁNYZATA

TÓTH ILONA  
EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLAT

Iktatószám: 17-15 /2022.EÜSz

### Közérdekű Bejelentések és Panaszok Kezelésének Eljárásrendje

Készítette:

*Recse Lászlóné*

Recse Lászlóné  
minőségügyi vezető  
integritás tanácsadó

Oldalak száma:	6
melléletek száma:	
Érvénybelépés időpontja:	2022. 01. 10.

Budapest, 2022. január 07.

Jóváhagyta:



*Dr. Dobák András*  
Dr. Dobák András  
főigazgató

## Közérdekű Bejelentések és Panaszok Kezelésének Eljárásrendje

### I. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend elkészítésének célja, a betegek, hozzátartozóik és egyéb személyek által tett panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

### II. Az eljárásrend tartalma

- a **panasz/közérdekű bejelentés** benyújtás, dokumentálás
- kivizsgálás, kivizsgálás mellőzése
- kezelés
- bejelentővédelem
- feladat, -és felelősségi körök
- tájékoztatás
- nyilvántartásba vétel

### III. Az eljárásrend hatálya

kiterjed:

- az intézmény valamennyi munkavállalójára (jogviszonytól függetlenül)
- az ellátást igénybe vevő valamennyi betegre
- hozzátartozójára, kísérőjére
- az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre

### IV. Vonatkozó jogszabályok

- 1997. évi CLIV. törvény – az egészségügyről
- 2013. évi CLXV. törvény – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

### V. Fogalom meghatározások

- **panasz:** a 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.
- **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.

A panasz és a közérdekű bejelentés közös vonása, hogy negatív észrevételt tartalmaz. Eltérő vonása, hogy a panasz egyéni, míg a közérdekű bejelentés nem egyéni jellegű.

A panasz alatt érteni kell minden olyan negatív észrevételt, bejelentést, amely:

- az Egészségügyi Szolgálat, illetve az Egészségügyi Szolgálat által ellátott feladatokkal - ideértve a telephelyeket is – összefüggésben negatív megállapítást, kifogást fogalmaz meg.

Nem hivatalos panasz, bejelentés a sajtóban, rádióban televízióban az interneten megjelenő negatív észrevétel.



**A betegpanaszok kezelését a Betegpanaszok Kezelésének Eljárásrendje szabályozza.**

**VI. A panasz és a közérdekű bejelentés benyújtásának, kivizsgálásának és dokumentálásának rendje**

**VI.1. A panasz és a közérdekű bejelentés benyújtása**

A panasz és a közérdekű bejelentés benyújtására nem csak az jogosult, akinek jogát, jogos érdekét az ügy érinti.

A panaszt/közérdekű bejelentést írásban (személyesen vagy postai úton), szóban vagy elektronikusan lehet benyújtani az intézmény főigazgatója részére. A szóbeli bejelentést, ideértve az írásképtelen emberek bejelentését is, jegyzőkönyvbe veszik az intézmény titkárságán. A bejelentések minden esetben külön iktatószámmal beiktatásra kerülnek.

**VI.2. A dokumentálás rendje**

A szóban előterjesztett panaszt és közérdekű bejelentést jegyzőkönyvbe kell foglalni két példányban, melynek egyik példányát át kell adni a bejelentőnek.

Az Ügyiratkezelési Szabályzatnak megfelelően **külön iktatószámon kell iktatni:**

- az írásban benyújtott panaszt és közérdekű bejelentést,
- azt a jegyzőkönyvet, ami a szóban előterjesztett panasz és közérdekű bejelentés alapján került felvételre,
- minden olyan anyagot, dokumentumot, ami az adott bejelentéshez kapcsolódóan készült.

*Az iktatásnak a panasz és a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos határidők betartása miatt is nagy jelentősége van.*

**VI.3. Hatáskör, illetékesség**

Abban az esetben ha a panasz, vagy közérdekű bejelentés tárgyára az intézménynek nincs ráhatása, a bejelentés a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbításra kerül a Budapest Főváros XXI. kerület Önkormányzata, mint fenntartó felé.

**VI.4. A bejelentés kivizsgálásának mellőzése, elutasítása**

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása mellőzhető akkor ha:

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentésről van szó,
- a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után teszi meg a bejelentést,
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Egészségügyi Szolgálat mellőzi de abban az esetben ha a panasz, vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog - vagy érdeksérelem szolgál, akkor a mellőzéstől eltekint és megvizsgálja a bejelentést.

**A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:**

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

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

A panaszost/közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a bejelentése nem kerül kivizsgálásra, illetve elutasításra került. A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás nélküli elutasítás/mellőzés okára.

Kivételesen mellőzni lehet az írásbeli értesítést, ha a panaszost/közérdekű bejelentőt a bejelentés elintézéséről szóban tájékoztatták, és az érintett a tájékoztatást tudomásul vette. Akkor kell a szóbeli tájékoztatást tudomásul vettnek minősíteni, ha a tájékoztatásról szóló jegyzőkönyvben az érintett a tudomásul vételt aláírásával igazolja.

#### **VI.5 A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának lépései**

##### **1) A kivizsgálásért felelős személy, személyek kijelölése**

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása az egészségügyi szolgálat főigazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében, illetve felhatalmazása alapján az általa megjelölt személy, a főigazgató helyettese gyakorolja.

A főigazgató (vagy a helyettese) jelöli ki azt a vezető beosztású munkatársat, aki az adott bejelentés kivizsgálását végzi.

##### **2) A panasz/közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása a kivizsgálást végző munkatárs számára**

A bejelentés dokumentumainak átadása során a másolati példányok kerülnek átadásra, melyekről átadás-átvételi jegyzék készül.

##### **3) A kivizsgálás várható idejének előzetes felmérése**

A kivizsgálásra a beérkezéstől számított 30 nap az előírt határidő, ez alatt az idő alatt a bejelentőnek választ kell kapnia.

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) dokumentált módon tájékoztatni szükséges.

##### **4) Információk beszerzése a tényállás tisztázásához**

Ha a főigazgató által az ügy kivizsgálásával megbízott vezető beosztású személy szükségesnek tartja, személyesen is meghallgatásra kerül a panaszos (kötelezni nem lehet), akit a meghallgatás időpontjáról dokumentált módon telefonon, vagy írásban értesíteni szükséges. A meghallgatásról két példányban jegyzőkönyvet kell készíteni, az egyik példány dokumentált módon átadásra kerül a meghallgatott részére. A tényállás tisztázásához szükséges lehet meghallgatni a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett olyan személyt, csoportot, csoport képviselőjét, akinek feladatát, hatáskörét a bejelentés tartalma közvetlenül érinti. A rendelkezésre álló adatokból be kell gyűjteni az információkat. Szükség esetén szakértőt is be lehet vonni, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

A tényállás tisztázásához meg kell állapítani a benyújtott panasz/közérdekű bejelentés valós vagy vélt jellegét.

##### **5) A tényállás és a dokumentumok továbbítása az főigazgató részére**

A tényállást a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását követően továbbítani kell a főigazgatónak. A dokumentum továbbításának célja:

– valós panasz esetén a panaszkezelés, illetve a szükséges felelősségre vonás érdekében az intézkedések megtétele,

- valós közérdekű bejelentés esetén a közérdekű bejelentésben szereplő körülmény megszüntetése, orvoslása,
- vélt panasz és nem valós közérdekű bejelentés esetén a tájékoztatás.

## **VII. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelési rendje**

### **VII.1. A panasz kezelése**

A panaszkezelési tevékenységet csak a valós panaszokkal kell végezni.

A panaszkezelés célja, hogy:

- hozzájáruljon a jogos panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- a panasszal érintett tény, körülmény alapján a megfelelő állapot helyreállításra kerüljön, a szükséges intézkedések megtételével,
- a feltárt egyéni sérelem okai megszüntetésre kerüljenek,
- a sérelem megfelelően orvoslásra kerüljön,
- a felelősség megállapításra kerüljön,
- a szükséges ellenőrzési pontok beépítése megtörténjen.

A panaszkezelés során:

- amennyiben lehetséges a panaszt orvosolni kell (a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),
- meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket.

### **VII.2. A közérdekű bejelentés kezelése**

A közérdekű bejelentéssel kapcsolatos kezelési tevékenységet végezni csak a valós közérdekű bejelentésekkel kell.

A közérdekű bejelentés kezelésének célja, hogy:

- megszüntesse, valamint orvosolja a bejelentésben feltárt, közösséget érintő nem megfelelő körülményt, helyzetet, állapotot.
- a központi szabályozáson alapuló, vagy helyi viszonyokra alapozott helyi szabályzatok a közérdekű bejelentés szempontjai alapján felülvizsgálatra kerüljenek.

### **VII.3. A bejelentés kivizsgálásának záródokumentuma**

A bejelentés kivizsgálását követően írásbeli dokumentum születik, amiben rögzítésre kerül a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredménye, a bejelentéssel összefüggésben megtett intézkedés vagy annak mellőzése az indokok megjelölésével, valamint a bejelentő tájékoztatása arról, hogy bejelentésével más hatósági utat is igénybe vehet.

A dokumentum 2 példányban készül, amelyből 1 példányt a panaszos, 1 példányt a Titkárság részére kell eljuttatni nyilvántartásba vétel céljából.

A bejelentő részére postai úton tértivevényes levélként kerül postázásra a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményéről készült dokumentum. Elektronikus úton kizárólag az [iroda@csepelesz.hu](mailto:iroda@csepelesz.hu) titkársági e-mail címről kerül megküldésre a válaszdokumentum.

A bejelentéseket nyilván kell tartani és a bejelentéssel, annak kivizsgálásával kapcsolatos iratokat 5 évig meg kell őrizni, a vonatkozó intézményi adatvédelmi szabályok megtartása mellett.

A Titkárság munkatársai valamennyi bejelentéssel (panasz/közérdekű bejelentés), a bejelentések kivizsgálásával kapcsolatos dokumentumot az integritás tanácsadó részére hiánytalanul megküldik.

### **VIII. A bejelentő védelme**

#### **A panaszost/közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivétel:**

- ha az intézmény számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, ekkor a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálat intézkedés mellőzésével befejezhető,
- ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és/vagy
  - a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait a vizsgálat 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.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai, – a fentiekben rögzített a) és b) pontban leírtak kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha ez a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

**A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulás nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.**

**Az Igazgató Tanács tagjai az integritás tanácsadó közreműködésével az év során beérkező és kivizsgálásra kerülő panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatait, a következő év január 31-ig áttekintik és értékelik.**

