

# ***PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT***

**Szervezet neve: Sárvár Térsége Többcélú Kistérségi Társulás  
Gyermekjóléti Szolgálat**

**Címe: 9600 Sárvár, Hunyadi u.54.**

**Adószáma: 15574888-1-18**

**Képviselőre jogosult személy(ek) neve: Tulok-Tóth Andrea**

Felülvizsgálata és karbantartása a jogszabályi változások függvényében történik.

**Hatályba lépett:** 2024. június 25.

**Hatályos:** 2024. június 26 -tól visszavonásig



*Mol-TOU*

képviselőre jogosult személy  
cégszerű aláírás

# SÁRVÁR TÉRSÉGE TÖBBCÉLÚ KISTÉRSÉGI TÁRSULÁS

## Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje

Sárvár Térsége Többcélú Kistérségi Társulás Gyermekjóléti Szolgálatánál (a továbbiakban: Gyermekjóléti Szolgálat) a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének, valamint elintézésének rendjét a következők szerint határozom meg:

1. A szabályzat hatálya a Gyermekjóléti Szolgálathoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz törvény) alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek (a továbbiakban együtt: bejelentés) minősülnek.
2. A szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény hatálya alá tartozó hatósági ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre és egyéb iratokra.
3. Bejelentés előterjeszthető szóban, telefonon (06-95-326-690), írásban papír alapon (9600 Sárvár, Hunyadi u.54.) vagy elektronikus úton (sarvartersegigyjsz@gmail.com). A szóban előterjesztett bejelentésről feljegyzést kell készíteni, amely tartalmazza
  - a) a bejelentés tárgyát, az ügyirat számát, a bejelentés rögzítőjének nevét,
  - b) a bejelentő nevét, a következő elérhetőségeinek valamelyikét: lakcímét, levelezési címét, elektronikus levélcímét, telefonszámát,
  - c) feljegyzés készítésének helyét és időpontját,
  - d) a bejelentés összefoglalását,
  - e) a feljegyzést készítő ügyintéző és a feljegyzés készítésekor jelen lévő bejelentő aláírását.

A szóbeli bejelentésről készített feljegyzés másodpéldányát a feljegyzés készítője a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

4. Az intézményvezető a beadvány beérkezését követően megvizsgálja, hogy az bejelentésnek minősül-e. Amennyiben az bejelentésnek minősül, meg kell állapítani, hogy a bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Gyermekjóléti Szolgálat jogosult-e eljárásra. Amennyiben az eljárásra nem a Gyermekjóléti Szolgálat jogosult, a bejelentést a beérkezéstől számított öt napon belül – a bejelentő egyidejű értesítése mellett – az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni.
5. Ha a bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Gyermekjóléti Szolgálat jogosult eljárásra, az intézményvezető kijelöli a bejelentés kivizsgálását végző ügyintézőt (a továbbiakban: ügyintéző), vagy a Panasztörvény 4. §-ában foglalt esetekben dönt a bejelentés kivizsgálásának mellőzéséről.
6. A bejelentést a Gyermekjóléti Szolgálat iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint kell kezelni.
7. A bejelentést a tartalma alapján teljes körűen ki kell vizsgálni és legkésőbb harminc napon belül érdemben el kell bírálni.

8. Amennyiben a vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb időt vesz igénybe a bejelentőt előzetesen tájékoztatni kell az elintézés várható időpontjáról, és az eljárási határidő meghosszabbításának indokairól. A bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
9. Az ügyintéző a Gyermekjóléti Szolgálat alkalmazottjaitól a bejelentés elbírálásához szükséges információt kérhet.
10. A bejelentés elintézésekor az ügyintéző tájékoztatást készít a bejelentő részére, a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével. A tájékoztatást a jegyző kiadmányozza.
11. A Panasztörvény 5. §-ában meghatározott esetekben a jegyző határidő tűzésével kijelöli az intézkedés fogantatásáért felelős személyt vagy szervezeti egységet. A megtett intézkedésekről a határidő lejártakor a jegyzőt tájékoztatni kell.
12. A jegyző a bejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:
  - a) a bejelentés beérkezésének idejét,
  - b) a bejelentés ügyiratszámát,
  - c) a bejelentő nevét,
  - d) a bejelentés tárgyát,
  - e) a bejelentés alapján fogantatott intézkedés megjelölését,
  - f) az elintézés idejét.
13. A szabályzat 2024. június 26. napján lép hatályba.

Sárvár, 2024. június 25.



*Tulok-Tóth Andrea*  
(:Tulok-Tóth Andrea:)  
intézményvezető

### Megismerési záradék:

Aláírással igazolom, hogy a Sárvár Térsége Többcélú Kistérségi Társulás Gyermekjóléti Szolgálatának intézményvezetője által kiadott **Panaszkezelési szabályzatban** foglaltakat és a hozzá tartozó dokumentumot megismertem, betartását rám nézve kötelezőnek ismerem el:

[illegible]