

Adatkezelő: **Zselici Vadvirág Óvoda és Hóvirág Bölcsőde**

Székhely: 7474 Simonfa, Ady E. u. 4.

Adószám: 15570822-1-14

Telefonszám: 82/373-005; 06202872070.

E-Mail cím: [zselicivirag74@gmail.com](mailto:zselicivirag74@gmail.com)

Képviseli(k): Drahos Györgyi

Adatvédelemért felelős személy: Kelenen Zsolt

Adatvédelemért felelős személy elérhetősége:

telefon: +36 30 506 6023

e-mail: [dpo@adatvedelem24.hu](mailto:dpo@adatvedelem24.hu)

Tényleges adatkezelés címe(i): 7474 Simonfa, Ady E. u. 4.

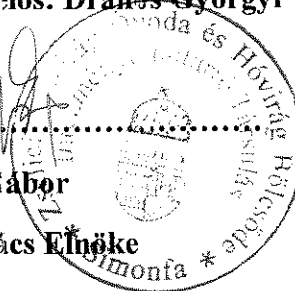
**Szabályzat verziója: 2.0**

**Szabályzat kiadásáért felelős: Drahos Györgyi**

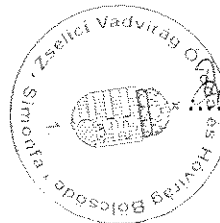
Jóváhagyta: .....

**Bodrog Gábor**

**Társulási Tanács Elnöke**



**Hatálybaléptetés dátuma: 2023.07.01.**



**Drahos Györgyi**

## Tartalomjegyzék

1. ALAPFOGALMAK .....	1
2. SZABÁLYZAT CÉLJA .....	1
3. SZABÁLYZAT SZEMÉLYI HATÁLYA.....	1
4. SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA.....	1
5. ELJÁRÁSI ALAPELVEK .....	1
6. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK BENYÚJTÁSÁNAK RENDJE.....	2
7. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELUTASÍTÁSNAK RENDJE .....	3
8. ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK .....	3
9. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE.....	3
10. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJE.....	3
11. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁT KÖVETŐEN .....	4
12. BEJELENTŐ VÉDELME .....	4
13. HATÁLYOS JOGSZABÁLYOK .....	4
14. ÜGYINTÉZÉSHEZ HASZNÁLT NYOMTATVÁNYOK .....	4
1. számú melléklet .....	1
2. számú melléklet.....	2
2. számú melléklet.....	3

## PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) rendelkezéseire - a panaszok és közérdekű bejelentések egységes ágazati intézési rendjének kialakítása érdekében, a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, az ügyintézés jogszerűségére - a Hivatal a következő szabályzatot adja ki.

### 1. ALAPFOGALMAK

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

Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:

- Közigazgatási hatósági ügyek
- Önkormányzati hatósági ügyek

1.2. **Közérdekű bejelentés:** figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;

1.3. **Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás:** olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

### 2. SZABÁLYZAT CÉLJA

A szabályzat célja, hogy az Adatkezelő működése és ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

### 3. SZABÁLYZAT SZEMÉLYI HATÁLYA

A szabályzat hatálya kiterjed az Adatkezelő által foglalkoztatott valamennyi ügykezelőre és munkavállalóra.

### 4. SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA

4.1. A szabályzat hatálya az Adatkezelőhöz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

4.2. A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

### 5. ELJÁRÁSI ALAPELVEK

5.1. Az Adatkezelőhöz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

5.2. A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

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

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

## 6. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK BENYÚJTÁSÁNAK RENDJE

6.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat (1. számú melléklet) érintett Adatkezelőhöz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

levelezési cím: 7474 Simonfa, Ady E. u. 4.

e-mail: [zsevaovi74@gmail.com](mailto:zsevaovi74@gmail.com)

telefonszám: 82/373-005; 06202872070.

6.2. A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe (2. számú melléklet) foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
- ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- a bejelentő aláírását,
- az eljáró személy aláírását,
- a panaszos személyes, Ügyfél, adatainak kezeléséhez tett hozzájárulását (3. számú melléklet).

6.3. Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára az 6.2. pontban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

6.4. Az Adatkezelőt, valamint a Adatkezelő tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az Adatkezelő mindenkorai képviselőjére jogosult személy megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

6.5. Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

6.5.1. A benyújtott irományon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a - törvényes képviselő vagy meghatalmazott - szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő - közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő - igazolását.

6.5.2. Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

## 7. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELUTASÍTÁSNAK RENDJE

- 7.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 7.2. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a bejelentő 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.
- 7.3. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Adatkezelő mellőzi.
- 7.4. Az 7.3. pont alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

## 8. ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

Az ügyintézéshez használt dokumentumok megfelelő kitöltése, melyek e szabályzat 14. pontjában elérhetőek.

## 9. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE

A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az Adatkezelőhöz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

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

## 10. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJE

- 10.1. Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- 10.2. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy az Adatkezelő más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.
- 10.3. A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett beosztottat, alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az Érintett-től 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.
- 10.4. A (10.3.) pont szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 13. 14. pontokban foglaltakra.
- 10.5. A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

## 11. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁT 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 bejelentőt haladéktalanul értesíteni, tájékoztatni kell.
- 11.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.
- 11.3. 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 feltáró hibák okainak megszüntetéséről,
  - az okozott sérelem orvoslásáról és
  - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

## 12. BEJELENTŐ VÉDELME

- 12.1. A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő kifejezetten, egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű és kifejezett hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.
- 12.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és:
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
  - jogalappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.
- 12.3. Jelen szabályzat alkalmazásakor különös figyelemmel kell lenni a 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről) szerinti kötelezettségre.

## 13. HATÁLYOS JOGSZABÁLYOK

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2010. évi CXXX. törvény a jogalkotásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete

## 14. ÜGYINTÉZÉSHEZ HASZNÁLT NYOMTATVÁNYOK

1. számú melléklet	Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap
2. számú melléklet	Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről
3. számú melléklet	Hozzájárulás adatkezeléshez

## Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap

I.	<b>Címzett</b> eljárásra jogosult:	
	Panasszal érintett szervezet egység:	
<b>A bejelentő</b>		
II.	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
III.	<b>A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének</b>	
	helye: ideje:	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	

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

Tájékoztatom, hogy a Pktv. 3. § (4) bekezdése értelmében, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlán információt közölt és

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

....., 20.....hónap ..... nap

\_\_\_\_\_

bejelentő

## Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	<b>A bejelentő</b>	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
II.	<b>A bejelentés előterjesztésének</b>	
	helye:	
	ideje:	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása:	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok:	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

....., 20.....hónap ..... nap

.....

bejelentő

.....

eljáró személy



**HOZZÁJÁRULÁS**

a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához,  
kezeléséhez

---

Alulírott ..... (panaszos, közérdekű bejelentő  
neve címe) ..... (közérdekű  
bejelentés, panasz címzettjének megnevezése) ..... a  
20..... tett .....tárgyban  
benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z) .....  
..... szervhez történő áttétele esetére  
a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

....., 20.....hónap ..... nap

.....  
ügyfél aláírása

