

Panaszjog gyakorlásának módja

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.

Az ügyfélnek az ügyintézés menetére, az Intézmény bármely munkavállalójára vagy tevékenységére irányuló panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban vagy írásban a szakmai vezetőtől, az igazgatótól, a fenntartótól és az ellátottjogi vagy a gyermekjogi képviselőtől.

A panaszjog gyakorlásának és a panasz kezelésének részletes szabályait a 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról tartalmazza.

A kliens szakemberre vonatkozó panaszát, az érintettek bevonásával a szakmai vezető vagy az igazgató megvizsgálja. A panasz elbírálásáról és a megtett intézkedésekről az adatvédelmi szabályok betartásával a panaszt tevőt 30 napon belül értesíteni kell.

Ha az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, a válasz kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó (Sopron és Környéke Szociális-Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás) képviselőjéhez fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátást igénybe vevőnek jogai gyakorlásában felnőttek esetén az ellátott-jogi képviselő, gyermekek esetében a gyermekjogi képviselő is segítséget nyújt.

A mindenkori ellátottjogi képviselő, a gyermekjogi képviselő, valamint az egyenlő bánásmód referens neve, elérhetősége kifüggesztésre kerül a Sopron és Környéke Család- és Gyermekjóléti Ellátás Intézete székhelyén és területi irodáiban az ügyfelek által látogatott váróhelyiségben. Tájékoztatást adunk róla írásban az Intézmény honlapján, és szóban személyes vagy telefonos megkeresés esetén.

Az ellátottak jogainak védelme

- A szolgáltatást igénybe vevőket tájékoztatjuk az elérhető jogi védelem lehetőségéről.
- Az Alaptörvény XVI. cikkében leírtakat, miszerint a gyermeknek joga van a megfelelő testi, szellemi és erkölcsi fejlődéséhez védelemhez és gondoskodáshoz, valamennyi kolléga munkája során biztosítja.
- Az intézmény valamennyi szakmai egységében bármely személlyel, de különösen a gyermekekkel szemben bárminemű (testi, lelki, verbális, szexuális) bántalmazás nem elfogadott, szigorúan tilos. Erre utaló észrevételt, gyanút, tapasztalatot a szakmai egység vezetője és az igazgató felé azonnal jelezni kell.
- Szükség esetén az Intézmény munkatársa ügyfélfogadás keretében segítséget nyújt a gyermeknek/személynek/családnak, hogy a gyermekjogi/ellátottjogi képviselőt felkereshesse.
- A gondozási folyamat kezdetén, majd a gondozási tevékenység alatt folyamatosan a segítő szakember tájékoztatja a gyermeket és szülőjét a gondozási folyamat tartalmáról, az őket megillető jogokról, az adatvédelem és titoktartás konkrét tartalmáról és módjáról. A tájékoztatás megtörténtéről írásbeli nyilatkozat készül, melyben a gyermek törvényes képviselője hozzájárul személyes adataik kezeléséhez.

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

1. § (1) Az állami szervek és a helyi önkormányzati szervek a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket e törvény szerint kötelesek elintézni.

(2) 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.

(3) A 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.

2. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

(2) Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

3. § (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.

(2) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

(3) Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(4) Ha az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,

b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről

haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

(5) Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

(6) Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

4. § (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 eseten 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 panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától az eljárásra jogosult szerv eltekint, és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly>