

FŐVÁROSI ÖNKORMÁNYZAT KAMARAERDEI ÚTI IDŐSEK OTTHONA

A panaszok, a közérdekű bejelentések kezelésének és a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésének szabályzata

Készítette: 
Lakatos Éva
szociális szakmai vezető
2025. 11. 07. dátum

Jóváhagyta: 
Havas Pálma
intézményvezető
2025. 11. 07. dátum

Minőségirányítási szempontból ellenőrizte: 
dr. Bóhm Emőke
Minőségirányítási vezető
2025. 11. 07. dátum



A dokumentáció kódja:	SZ-43
Verzió száma:	02
Hatálybalépés időpontja:	2025. 11. 10.
Oldalak száma:	9
Mellékletek száma:	2

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította Aláírás/dátum	Verzió száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás/dátum	Ellenőrizte Aláírás/ dátum	Kibocsátás időpontja

Az egyes példányok tulajdonosait a szétosztási lista tartalmazza sorszám szerint.

Nyilvántartott példány: ☐

Munkapéldány: ☐

E példány sorszáma:  ☐

A szabályzat a Fővárosi Önkormányzat Kamaraerdei Úti Idősek Otthona szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A szabályzatban szereplő információt csak a minőségirányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Általános Rendelkezések	3
2.	A szabályzat hatálya	3
3.	Jogszabályi háttér	3
4.	A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálata	3
4.1	Bejelentés	3
4.2	Szóbeli és írásbeli panasz és közérdekű bejelentés kezelése, a vizsgálat menete	4
4.2.1	Panasz és közérdekű bejelentés áthelyezése	4
4.2.2	Vizsgálat mellőzése	5
4.2.3	Eljárás rosszhiszemű panasz, bejelentés, vagy valótlan adatot és információt tartalmazó bejelentés esetén	5
4.2.4	Vizsgálat lefolytatása	5
4.2.5	Ügyintézési határidő	6
4.2.6	Adatvédelem	6
5.	A belső visszaélés-bejelentési rendszer	7
5.1	A bejelentés tárgya	7
5.2	A bejelentés megtételére jogosultak köre	7
5.3	A bejelentés megtételének módja	8
5.4	A bejelentés vizsgálatának mellőzése	8
5.5	A bejelentés kivizsgálása	9
5.6	Ügyintézési határidő	9
5.7	Érdemi döntések, intézkedések	9
6.	Adatvédelem	9

1. Általános Rendelkezések

A Fővárosi Önkormányzat Kamaraerdei Úti Idősek Otthona – 1112 Budapest, Kamaraerdei út 16. szám (a továbbiakban: intézmény) alatti költségvetési szerv a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény szerint kivizsgálja a panasz és közérdekű bejelentéseket, valamint belső visszaélés- bejelentési rendszert működtet.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény székhelyére és valamennyi telephelyére

- Kamaraerdei úti székhelyintézmény 1112 Budapest, Kamaraerdei út 16.
- Rupphegyi úti telephely 1112 Budapest, Rupphegyi út 7.
- Bánk bán utcai telephely 1115 Budapest, Bánk bán u. 12-20.

3. Jogszabályi háttér

- A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény)
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szoc. tv.)

4. A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálata

4.1. Bejelentés

Az intézmény működésével kapcsolatban szóban vagy írásban panaszt és közérdekű bejelentést bárki szabadon tehet.

Az ellátott, a hozzátartozó és/vagy törvényes képviselő a gondozási-ápolási és a kiszolgáló folyamatok minőségével kapcsolatos panaszát személyesen, e-mailen vagy egyéb írásos formában teheti meg.

A panaszbejelentést szóban az intézmény vezetőjénél személyesen, vagy telefonon is meg lehet tenni.

cím: 1112 Budapest Kamaraerdei út 16., telefon:06-1-309-5780, munkaidőben.

Írásban panaszt vagy közérdekű bejelentést tenni az intézmény levelezési címére küldött postai levélben vagy e-mailben lehet az alábbi elérhetőségen:

cím: 1112 Budapest Kamaraerdei út 16., e-mail: igazgato@kamerdo.hu

4.2. Szóbeli és írásbeli panasz és közérdekű bejelentés kezelése, a vizsgálat menete

Szóbeli panasz esetén, lehetőség szerint írásos megerősítést kell kérni a bejelentőtől, vagy ennek hiányában a szóbeli információt feljegyzésbe kell foglalni. Az írásba foglalt szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az intézmény a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A feljegyzésnek tartalmaznia kell:

- a reklamáló nevét, címét, (ha titoktartást, vagy névtelenséget kér, ezt a tényt is rögzíteni kell),
- a reklamáció okát, lényegét,
- az érintett szervezeti egység és a tevékenység megnevezését, ha konkrét személyre irányul, annak nevét,
- az okot kiváltó esemény időpontját, helyszínét,
- az eset részletes leírását,
- a feljegyzés készítésének időpontját és a készítő aláírását.

A feljegyzést a készítőnek haladéktalanul át kell adni a központi iktatásnak, ahol rögzítik az átvételt.

Az intézményvezető mind szóbeli, mind írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés esetén kijelöli adott ügyben a kapcsolattartó munkatársat, illetve saját hatáskörben dönthet arról, hogy a feladatot nem delegálja, hanem saját maga folytatta le a vizsgálatot.

Az intézményvezető vagy a vizsgálatra kijelölt munkatárs kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítése, pontosítása, a tényállás tisztázása, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívja fel a bejelentőt. Továbbá a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a bejelentés tartalma szükségessé teszi.

4.2.1. Panasz és közérdekű bejelentés áthelyezése

Ha az intézményhez érkező panasz vagy a közérdekű bejelentés tárgya szerint nem az intézmény az eljárásra jogosult szerv, 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.

4.2.2. Vizsgálat mellőzése

A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés esetén; vagy
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az intézmény jogszabály szerint mellőzi:

- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz, közérdekű bejelentés esetén;
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata esetén.
- Ezekben az esetekben dönthet úgy az intézményvezető, hogy nem mellőzi a vizsgálatot abban az esetben, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

4.2.3. Eljárás rosszhiszemű panasz, bejelentés, vagy valótlan adatot és információt tartalmazó bejelentés esetén

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy 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,
- 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.

4.2.4. Vizsgálat lefolytatása

Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés 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.

Az intézmény a panasz vagy a közérdekű bejelentés intézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésekről indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt írásban értesíti.

Az írásbeli értesítés abban az esetben mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, a tájékoztatást tudomásul vette, erről az intézményben feljegyzés készült.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a 4.2.3 pontban foglaltak kivételével nem érheti hátrány bejelentése megtételével.

4.2.5. Ügyintézési határidő

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az intézményhez történő beérkezéstől számított harminc napon belül kell elintézni. Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A fenti határidő alól kivételt képez a Szoc tv. 94/E. § (14) bekezdése alapján tett panasz vagy közérdekű bejelentés.

4.2.6. Adatvédelem

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a 4.2.3 pontban foglaltak kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az

eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

5. A belső visszaélés-bejelentési rendszer

5.1. A bejelentés tárgya

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenesen vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

5.2. A bejelentés megtételére jogosultak köre

- Az intézménnyel ápolást, gondozást nyújtó ellátás szolgáltatásra megállapodást kötött és a bejelentés megtételekor az intézménnyel jogviszonyban álló, illetve korábban jogviszonyban állt ellátott vagy az ellátott korábban megjelölt hozzátartozója vagy a kapcsolattartásra az ellátott által kijelölt személy vagy az ellátott törvényes képviselője.
- Az intézménnyel közalkalmazotti vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló foglalkoztatottja, aki/akivel:
 - a. az intézménnyel közalkalmazotti/munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll, vagy
 - b. közalkalmazotti/munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy
 - c. közalkalmazotti/munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonya az intézménnyel már megszűnt.
- Az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, amely/amellyel:
 - a. az intézménnyel szerződéses kapcsolatban áll, vagy
 - b. az ilyen kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy
 - c. az ilyen kapcsolata az intézménnyel már megszűnt.
- Az a vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy, aki/akivel:
 - a. az intézménnyel szerződéses kapcsolatban áll, vagy
 - b. az ilyen kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy
 - c. az ilyen kapcsolata az intézménnyel már megszűnt.
- Az a gyakornok és önkéntes, aki/akivel:
 - a. az intézménnyel szerződéses kapcsolatban áll, vagy
 - b. a szerződés létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy

c. az szerződése az intézménnyel már megszűnt.

5.3. A bejelentés megtételének módja

A belső visszaélés-bejelentést egyrészt írásban, egy kizárólag erre a célra létrehozott e-mail címre való megküldéssel lehet megtenni. A beérkező e-mailekhez kizárólag az arra kijelölt személy rendelkezik hozzáféréssel. E-mail cím: bejelentes@kamerdo.hu

A belső visszaélés-bejelentést másrészt szóban, telefonon (06-1-309-5780, munkaidőben) és személyesen (az intézmény székhelyén, munkaidőben) is meg lehet tenni. Ebben az esetben az intézményvezető által az intézmény belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt személy a bejelentést írásba foglalja, a bejelentő számára másodpéldányban átadja, a bejelentésről jegyzőkönyvet készít. Az intézmény belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt személy a minőségirányítási vezető, helyettesítését a szociális szakmai vezető látja el.

Az intézmény a bejelentő hozzájárulását igénylő rögzített telefonvonalat vagy hangüzenetküldő rendszert nem használ.

Az intézmény a belső visszaélés-bejelentési rendszerben megtett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást és általános tájékoztatást nyújt az eljárási és adatkezelési szabályokról a bejelentő részére.

5.4. A bejelentés vizsgálatának mellőzése

A vizsgálat az alábbi esetekben, a bejelentő írásban történő tájékoztatása mellett mellőzhető:

- a bejelentést azonosíthatatlan személy tette meg,
- a bejelentést nem a személyi hatály szerint erre jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- ellátott esetében az intézményi jogviszony megszűnését, megszüntetését, illetve intézménnyel közalkalmazotti vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban állt foglalkoztatott munkaviszony megszűnését, megszüntetését követő hat hónapon túl tett bejelentését az intézmény mellőzheti, egy éven túl pedig mellőzi,
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

5.5. A bejelentés kivizsgálása

A bejelentés kivizsgálása során az intézmény részéről a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt személy kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívja fel a bejelentőt, határidő tűzése mellett, amelynek elmulasztása esetén az eljárás megszüntetésre kerül. Ezen kívül bármely munkatárstól is információt kérhet az ügygel kapcsolatban.

A bejelentő tájékoztatása írásban történik:

- a bejelentés kivizsgálásáról,
- a bejelentés vizsgálatának eredményéről,
- a megtett vagy tervezett intézkedésekről,
- a kivizsgálás mellőzéséről és a mellőzés indokáról (5.4. pont alapján).

5.6. Ügyintézési határidő

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentésben foglaltakat a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentést beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. E határidő különösen indokolt esetben legfeljebb három hónappal meghosszabítható.

5.7. Érdemi döntések, intézkedések

A bejelentések kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására.

Amennyiben a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

6. Adatvédelem

A panasz, közérdekű bejelentés és a belső visszaélés-bejelentési rendszerben szereplő természetes és jogi személyek adatvédelmét a szabályzat 4.2.6. ponton túl a szabályzat mellékletét képező adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

Melléklet:

SZ-43/M01 Tájékoztató a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséről

SZ-43/M02 Adatvédelmi tájékoztató



Tájékoztató a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséről

A Fővárosi Önkormányzat Kamaraerdei Úti Idősek Otthona a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet.

Vonatkozó jogszabályok:

- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény

A bejelentés tárgya:

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenesen vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A bejelentés megtételére jogosultak köre:

- ellátott, törvényes képviselője, hozzátartozója
- az intézménnyel közalkalmazotti/munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló
- egyéni vállalkozó, az egyéni cég, alvállalkozó, beszállító
- gyakornok, önkéntes

aki a bejelentés megtételkor jogviszonyban, szerződésben áll, korábban abban állt az intézménnyel, illetve akivel a jogviszony, szerződés létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

Bejelentés megtételének módja:

- írásban: bejelentes@kamerdo.hu
- szóban: telefonon (06-1-309-5780, munkaidőben) és személyesen (az intézmény székhelyén, munkaidőben)

Intézkedések:

A bejelentések kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására.

Amennyiben a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

Ügyintézési határidő:

30 nap, amely különösen indokolt esetben legfeljebb három hónappal meghosszabbítható.



Adatkezelési tájékoztató

panasz, közérdekű bejelentés és a visszaélés-bejelentéshez kapcsolódó adatkezelésről

Adatainak védelme fontos számunkra, ezért ezúton tájékoztatjuk Önt a védelemben részesített személyes adatainak kezelésével kapcsolatos tudnivalókról.

1. Az adatkezelő neve, elérhetőségei

Fővárosi Önkormányzat Kamaraerdei Úti Idősek Otthona (a továbbiakban: Adatkezelő)

Székhely és levélcím: 1112 Budapest, Kamaraerdei út 16.

E-mail: igazgato@kamerdo.hu Telefon: +36 1 309-5780 Honlap: www.kamerdo.hu

Visszaélés-bejelentés esetén bejelentését a bejelentes@kamerdo.hu, email címre, fenti telefonszámra, vagy levelezési címre teheti meg.

2. Adatvédelmi tisztviselő

Vida Tamás Telefon: +36 30 986 8435 E-mail: gdpr@provito.hu

3. Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok

- 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 szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: Rendelet)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.)
- a Kamaraerdei Úti idősek Otthona a panaszok, a közérdekű bejelentések kezelésének és a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésének szabályzata
- személyes adatokat a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005 (XII. 29.) Korm. rendelet, valamint a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 3/2018 (II. 21.) BM rendelet.

4. A kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogalapja

4.1. Panaszt, közérdekű bejelentést benyújtó személy

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés célja
- panaszt, közérdekű bejelentést benyújtó neve - elérhetősége - bejelentésben foglalt további személyes adatai	Az adatkezelés a Rendelet II. fejezet 6. cikk (1) bekezdés e) pontján alapul, az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtása érdekében szükséges, figyelemmel a Panasztv. rendelkezéseire, valamint a Rendelet 9. cikk (2) bekezdés f) és g) pontjaira.	A személyes adatok kezelése a Panasztv. előírásai alapján az Adatkezelőhöz beérkező panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálása, kapcsolattartás, válaszadás.



4.2. Panasz, közérdekű bejelentés személyes meghallgatással járó kivizsgálása

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés célja
meghallgatott személy: - neve - elérhetősége - meghallgatás során közölt egyéb személyes adatai	Az adatkezelés a Rendelet II. fejezet 6. cikk (1) bekezdés e) pontján alapul, az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtása érdekében szükséges, figyelemmel a Panasztv. rendelkezéseire.	A személyes adatok kezelése a Panasztv. előírásai alapján az Adatkezelőhöz beérkező panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához (meghallgatás, jegyzőkönyvkészítés), az ügy elbírálásához szükséges.

4.3. Visszaélés-bejelentés

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés célja
Bejelentő: - bejelentést benyújtó természetes személy személyazonosító adatai: neve, születési helye, ideje, anyja neve - a bejelentő Adatkezelőhöz fűződő viszonya, amennyiben a bejelentő az Adatkezelő munkatársa, a szervezeti egység megjelölése - elérhetősége (elektronikus levélcím vagy kézbesítési cím vagy telefonszám) - bejelentésben foglalt és a bejelentés megtétele során felmerült vagy az átadott bizonyítékokban szereplő további személyes adatai - aláírásképe -elektronikus aláírása	Az adatkezelés a Rendelet II. fejezet 6. cikk (1) bekezdés e) pontján alapul, az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtása érdekében szükséges, figyelemmel a Panasztv. rendelkezéseire, valamint a Rendelet 9. cikk (2) bekezdés f) és g) pontjaira.	A személyes adatok kezelése a Panasztv. előírásai alapján az Adatkezelőhöz beérkező visszaélés-bejelentés megtételéhez, visszaigazolás megküldéséhez, a bejelentés kivizsgálása esetleges mellőzéséről szóló döntés meghozatalához, a bejelentés kivizsgálásához, kapcsolattartáshoz, a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez és a válaszadáshoz szükséges.
Bejelentésben érintett személy: a bejelentő által, a visszaélés-bejelentés során megadott és/vagy az átadott bizonyítékokban szereplő a bejelentésben érintett személyre (az a személy, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, az a személy, aki a	Az adatkezelés a Rendelet II. fejezet 6. cikk (1) bekezdés e) pontján alapul, az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtása érdekében szükséges, figyelemmel a Panasztv. rendelkezéseire.	A személyes adatok kezelése a Panasztv. előírásai alapján az Adatkezelőhöz beérkező visszaélés bejelentés megtételéhez, a bejelentés kivizsgálása esetleges mellőzéséről szóló döntés meghozatalához, a bejelentés kivizsgálásához, kapcsolattartáshoz, a bejelentés tárgyát képező magatartás



Fővárosi Önkormányzat Kamaraerdei Úti
Idősek Otthona
1112 Budapest, Kamaraerdei út 16.



bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet) vonatkozó adatok: -a bejelentésben érintett személy neve -a bejelentésben említett személyre vonatkozó, a bejelentésben vagy a bizonyítékokban szereplő egyéb személyes adatai -azok neve, akik a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkeznek -ezeknek a személyeknek a bejelentésben vagy a bizonyítékokban szereplő egyéb személyes adatai		orvoslásához vagy megszüntetéséhez szükséges.
---	--	---

A bejelentésben érintett személyre vonatkozó adatok a bejelentőtől kerülnek az Adatkezelőhöz.

4.4. Visszaélés-bejelentések nyilvántartása

Az Adatkezelőnél a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt személy a visszaélés-bejelentésekről az alábbi személyes adatokat is tartalmazó nyilvántartást vezet.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés célja
-a bejelentésben érintett (az a személy, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, az a személy, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet) a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adata	Az adatkezelés a Rendelet II. fejezet 6. cikk (1) bekezdés e) pontján alapul, az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtása érdekében szükséges, figyelemmel a Panasztv. rendelkezéseire.	A személyes adatok kezelése a Panasztv. előírásai alapján az Adatkezelőhöz beérkező bejelentés vizsgálata esetleges mellőzéséről szóló döntés meghozatalához, a bejelentés kivizsgálásához, az ügy elbírálásához, a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez szükséges.

5. Adattovábbítás

A személyes adatok továbbítására nem kerül sor, csak abban az esetben, ha a **panasz, közérdekű bejelentés, visszaélés-bejelentés** alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására törvény alapján hatáskörrel rendelkező más szerv jogosult vagy a személyes adatok továbbításához az eljárás folyamán az érintett egyértelműen hozzájárul.

A személyes adatok továbbítására abban az esetben is sor kerülhet, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a **visszaélés bejelentő** rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetelésére utaló körülmény merül fel. Ebben az esetben személyes adatait az



eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen valótlán adatot vagy információt közölt és 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.

6. Az adatkezelésre jogosultak köre, az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

Panasz és közérdekű bejelentés esetén az adatok kezelését kizárólag Adatkezelő erre felhatalmazott munkatársai végzik a feladataik ellátása érdekében. A tárolt adatokhoz hozzáférni kizárólag az arra kijelölt munkatársak jogosultak. Adatkezelő a személyes adatokat a székhelyén található szervereken és irattárban, Adatkezelő központi irattárában tárolja.

A **visszaélés-bejelentési** címhez tartozó postafiókot felhasználóként kizárólag a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kijelölt személy kezeli. Az elektronikus postafiók üzemeltetésében közreműködő munkatársak az e tevékenységük végzése során, az e feladataik ellátása következtében megismert személyes vagy bizalmas adatokat kötelesek – az e feladatuk megszűnése után is – megőrizni. Azokat az adott feladat ellátása körén kívül nem használhatják fel és kötelesek gondoskodni arról, hogy illetéktelen személy ilyen adatot ne ismerhessen meg.

A tárolt adatokhoz hozzáférni kizárólag a bejelentést vizsgáló jogosult. Adatkezelő a személyes adatokat a székhelyén található szervereken és irattárban, Adatkezelő központi irattárában tárolja.

Nem szükséges a bejelentő hozzájárulása az adatkezeléshez abban az esetben, amikor személyes adatait a visszaélés-bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására – uniós vagy tagállami jog alapján – hatáskörrel rendelkező szerv részére célhoz kötötten továbbítják.

Adatkezelő minden észszerűen elvárható technikai és szervezési intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a személyes adatait védjük többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

7. Az adatkezelés időtartama

Adatkezelő a személyes adatokat a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI törvényben, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005 (XII. 29.) Korm. rendeletben, valamint a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 3/2018 (II. 21.) BM rendelet figyelembevételével és belső szabályzatok szerinti időtartamig őrzi meg. A személyes adatokat is tartalmazó iratok az adott bejelentés bejelentője vizsgálatot lezáró tájékoztatása napjától számított ötödik évet követő első munkanapján kerülnek törlésre.

8. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei

Az érintett (az 1. pontban megadott elérhetőségeinken) kérheti:

- a) tájékoztatását a személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését,
- c) személyes adatainak törlését,
- d) személyes adatai kezelésének korlátozását
- e) valamint tiltakozhat a személyes adatainak kezelése ellen.



Az érintett kérelmére Adatkezelő

- Tájékoztatást ad arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, amennyiben igen, a tájékoztatásnak az alábbiakra is ki kell terjednie: az adatkezelés célja, az adatkezeléssel érintett személyes adatok kategóriái, adattovábbítás esetén a címzettek megnevezése, az adatkezelés időtartama, érintett jogai, jogorvoslathoz való jogai, amennyiben az adatok nem az érintettől származnak az adatok forrásának megjelölése.
- A kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás díjmentes. Amennyiben az Adatkezelő bizonyítani tudja, hogy az érintett kérelme megalapozatlan vagy túlzó az Adatkezelő költségterítést számíthat fel, vagy elutasítja a kérelmet.
- Amennyiben az érintett az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát kéri, az Adatkezelő ezt díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő adminisztratív költségeken alapuló ésszerű mértékű díjat számíthat fel.
- Adatkezelő az érintett kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, illetve a hiányos személyes adatokat kiegészítő nyilatkozat alapján kiegészíti.

Adatkezelő

- A személyes adatot törli, ha kezelése jogellenes, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha a személyes adatokat az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése érdekében törölni kell, ha az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja és az adatkezelésnek más jogalapja nincs, vagy ha az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre. A törlési kérelmet az Adatkezelő abban az esetben utasítja el, ha az irattározásra vonatkozó jogszabályban foglalt határidő nem telt el.
- Az érintett kérésére korlátozza az adatkezelést, ha az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, vagy ha az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, ha az adatkezelés céljából már nincs szükség a személyes adatok kezelésére, de az érintett jogi igényének érvényesítéséhez szükséges, vagy ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával vagy jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez vagy más természetes személy vagy jogi személy jogainak védelme érdekében vagy fontos közérdekből kezelheti.

Az érintett

- Jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen, ha álláspontja szerint az Adatkezelő a személyes adatait a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt célokkal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben a személyes adatait nem kezelhetjük tovább kivéve, ha az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.



Az érintett személyes adatok helyesbítésére, törlésére, korlátozására, vonatkozó kérésére Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Amennyiben Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, arról legkésőbb a kérelem beérkezését követő 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Adatkezelő a helyesbítésről, az adatkezelés korlátozásáról és a törlésről az érintettet értesíti.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az adatkezeléssel kapcsolatban panaszt kíván tenni, célszerű azt elsőként az adatvédelmi tisztviselő fent megadott elérhetőségére megküldeni, melyet – annak beérkezését követően – haladéktalanul, de legkésőbb 1 hónapon belül megvizsgál és a panaszt a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatja.

Panasz

Az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz panaszt nyújthat be, ha véleménye szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be.

Panasz benyújtásának helye:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. posta cím: 1363 Budapest Pf. 9.

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

honlap: www.naih.hu

Bírósági jogorvoslathoz való jog

Az érintett bírósági jogorvoslatra jogosult, ha véleménye szerint az adatkezelő a rá vonatkozó személyes adatokat nem a Rendelet szabályainak megfelelően kezelte, és ebből kifolyólag az érintett jogai sérültek. A pert az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt lehet megindítani. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon

Kártérítéshez való jog, sérelemdíj

Ha az adatkezelő az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok megsértésével kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Amennyiben a szabályoknak nem megfelelő adatkezeléssel az érintett személyiségi joga is sérül, sérelemdíjra jogosult.

Amennyiben további tájékoztatásra van szüksége, kérjük írjon az gdpr@provito.hu e-mail címre.

Hatályos: 2025. 01. 01-től

Felülvizsgálva: 2025. 11. 07.