

A panaszok és a közérdekű bejelentések kezdeményezése, azok kezelése, a bejelentő védelme

1. A panaszok és a közérdekű bejelentések kezdeményezése

Panasszal és közérdekű bejelentéssel (a továbbiakban együtt: bejelentés) bárki fordulhat az ÁSZ-hoz, amennyiben az ÁSZ a bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra jogosult szerv. A bejelentés megtehető:

- **Személyesen szóban** az ÁSZ székhelyén (1054 Budapest, Apáczai Csere János utca 10.) az erre kijelölt helyiségben, vagy az ÁSZ megyei ellenőrzési irodáin. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (Panasz tv.) előírásainak megfelelően a szóbeli bejelentést az ÁSZ írásba foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
- **Írásban** postai úton (1364 Budapest 4., Pf. 54), vagy személyes átadással az ÁSZ székhelyén (1054 Budapest, Apáczai Csere János utca 10.), vagy az ÁSZ megyei ellenőrzési irodáin.
- **Telefonon** az ÁSZ +36-1-484-9100 központi telefonszámán (a továbbiakban: call-centeren) keresztül. A telefonon tett távollévők közötti szóbeli bejelentést adatvédelmi okokból az ÁSZ írásban fogadja az ÁSZ kijelölt ügyfelelőse által a hangfelvételtől készített, a bejelentést tenni szándékozó természetes személynek (a továbbiakban: bejelentő) megküldött és általa aláírtan visszaküldött jegyzőkönyv formájában. A hangfelvétel rögzítésének segítségével telefonon kezdeményezett bejelentés részletes eljárási szabályait az ÁSZ Panaszkezelési szabályzat 3. melléklete tartalmazza (elektronikus elérhetősége: <http://dev.asz.hu/kozerdeku-bejelentes/>)
- **Elektronikusan** e-mailben (szamvevoszek@asz.hu), ügyfélkapun/hivatali kapun keresztül (KRID azonosító: 103305376), az ÁSZ honlapján elérhető űrlap kitöltésével (elektronikus elérhetősége: <http://dev.asz.hu/kozerdeku-bejelentes/>), vagy a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (<https://www.ajbh.hu/forduljon-a-biztoshoz>).

A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében érkezett (<https://www.ajbh.hu/forduljon-a-biztoshoz>) és az alapvető jogok biztosa által továbbított bejelentést azzal az eltéréssel kell kezelni, hogy:

- az ÁSZ gondoskodik az intézkedéseiről szóló tájékoztatásának az elektronikus rendszerben történő rögzítéséről;
- amennyiben a bejelentő az elektronikus rendszer útján az alapvető jogok biztosánál tett közérdekű bejelentése során kérte, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyen hozzáférhető, az ÁSZ a bejelentés intézése során a Panasz tv. 8. § b) pontja szerint jár el, ennek megfelelően a közérdekű

bejelentő meghallgatására és szóbeli tájékoztatására nem kerülhet sor, valamint a közérdekű bejelentés vizsgálatát nem lehet mellőzni azért, mert a közérdekű bejelentő az eljárásra jogosult szerv számára nem azonosítható;

- az ÁSZ az alapvető jogok biztosának ilyen irányú megkeresése esetén a feladatai ellátásához szükséges körben adatot szolgáltat az elektronikus rendszeren keresztül tett közérdekű bejelentésekkel és azok kivizsgálásával kapcsolatban.

2. A bejelentések kezelése

Eljárás az ÁSZ feladatkörét érintő bejelentések kezelése során

Ha a bejelentés az ÁSZ törvényben meghatározott feladatkörét érinti, **azt a beérkezéstől számított 30 napon belül bírálja el, és értesíti a bejelentőt ennek eredményéről.** A telefonon (call-centeren) keresztül kezdeményezett bejelentés esetén a vizsgálat kezdő napja a hangfelvételt tartalmát rögzítő, a bejelentő által aláírt jegyzőkönyv ÁSZ általi átvételének napja.

Az ÁSZ a bejelentés alapján tudomására jutott adatokat, tényeket a folyamatban lévő ellenőrzései keretében vagy ellenőrzéseinek tervezése során hasznosítja. A bejelentések kezelése kapcsán megjegyzendő, hogy az ÁSZ feladatát nem az egyedi ügyekben történő eljárás, hanem a törvény által, illetőleg az elnök által jóváhagyott ellenőrzési tervében meghatározott ellenőrzések végrehajtása képezi.

A nem egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló, így különösen az ÁSZ-ra, annak működésére – ideértve az ellenőrzés végrehajtását is –, vagy az ÁSZ-szal jogviszonyban álló személyre vonatkozó panasz esetén

- a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó belső irányítási eszköz, valamint
- a vonatkozó etikai alapelvek, előírások és eljárásrend megfelelő alkalmazásával jár el az ÁSZ.

A bejelentések áttétele az eljárásra jogosult szervhez

Ha nem az ÁSZ az eljárásra jogosult szerv a bejelentés – a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések figyelembevételével – a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyidejű értesítése mellett a beérkezéstől számított **8 napon belül áttételre kerül az eljárásra jogosult szervhez.** Ha a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai kezelésére törvény alapján nem jogosult, vagy az nem állapítható meg kétséget kizáróan az ÁSZ az áttételt megelőzően minden esetben kikéri a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulását az adatai továbbításához.

Ha a közérdekű bejelentés tartalma alapján megállapítható, hogy az jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, az ÁSZ azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is megküldi.

A bejelentés vizsgálatának mellőzése

Mellőzhető a vizsgálat, ha:

- a bejelentés a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által ismételten tett bejelentés;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát;
- a bejelentést azonosíthatatlan személy tette, kivéve, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani, ha a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl terjesztették elő.

3. A bejelentő védelme

A bejelentőt a bejelentése miatt hátrány nem érheti. A bejelentő személyes adatait az ÁSZ zártan kezeli. A bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.