

# A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – az Algyői Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) valamennyi szervezeti egységének ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

### 2. A szabályzat hatálya

1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Hivatalban foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, ügykezelőre és munkavállalóra, valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra.
2. A szabályzat hatálya a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.
3. A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

### 3. Értelmező rendelkezések

1. E szabályzat értelmében:

- 1.1. *panasz*: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- 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, ill. a bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően az érdekelteket a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

### 4. Eljárási alapelvek

1. A Hivatalhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
2. A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.

3. A panaszost – az I.5.3. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
4. Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
5. A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazásában pontos, közérthető stílusban.

## **5. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme**

1. A panaszos személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.
2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és
  - a.) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel;
  - b.) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott,személyes adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

## **II. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ**

### **1. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása**

1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel (1. számú melléklet) érintett Hivatalhoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
  - a.) levelezési cím: Algyői Polgármesteri Hivatal 6750 Algyő, Kastélykert u. 40.
  - b.) telefonszám: 06-62-517517
  - c.) e-mail cím: titkarsag@algyo.hu
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.) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím, stb.);
  - b.) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét;
  - c.) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását;
  - d.) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát;
  - e.) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, ill. mellékletenként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatot;
  - f.) a bejelentő aláírását;
  - g.) az eljáró személy aláírását.
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.

4. A panaszt köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul a Hivatal vezetőjének eljuttatni, kivéve, ha a panaszos a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott, illetve ha közigazgatási hatósági ügy indítása indokolt és a panasz vagy közérdekű bejelentés az illetékes belső szervezeti egységnél került befogadásra. A Hivatal vezetőjének e-mailben történő tájékoztatása – a szóbeli megkeresésre történő azonnali válaszával kivételével – a fenti esetekben is kötelező. A tájékoztatásnak a panasz vagy közérdekű bejelentés lényegét kell tartalmaznia, valamint rövid utalást az ügy további ügyintézését érintően.
5. Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.
6. Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a Hivatal szervezeti egységeinek hatáskörébe, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell. Az áttételről és az értesítésről az illetékes belső szervezeti egység ügyintézőként kijelölt köztisztviselője köteles gondoskodni.

## **2. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje**

1. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.
2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatni kell.
3. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
  - a.) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit;
  - b.) az elintézés várható időpontját;
  - c.) a határidő-hosszabbítás indokait;
  - d.) a bejelentés iktatott, másolati példányát.
4. Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles gondoskodni.

## **3. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának érdemi vizsgálat nélküli mellőzése vagy elutasítása**

1. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik, vagy ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
2. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége.
3. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
4. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
5. A sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

#### **4. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje**

1. A Hivatal, valamint a Hivatal tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a jegyző megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

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

A benyújtott irományon fel kell tüntetni:

a.) a bejelentő bejelentéshez szükséges adatain kívül a – törvényes képviselő vagy meghatalmazott – szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá

b.) csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő – igazolását.

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

3. Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

4. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy a Hivatal más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervektől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

5. A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett köztisztviselőt, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől 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 meghallgatást az elbírálásra jogosulttól kérni.

6. A II.4.5. pont szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni az I.5. pontban foglaltakra.

7. A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, valamint az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

#### **5. A közérdekű kérelemre, panaszra, bejelentésre tett intézkedések**

1. A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell.

2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

3. A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:

a.) a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;

b.) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;

c.) az okozott sérelem orvoslásáról; és

d.) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

## HOZZÁJÁRULÁS

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

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

Algyő, ..... év ..... hó ..... nap

.....

bejelentő

**Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről**

<b>I.</b>	<b>Bejelentő</b>	
	Neve:	
	Lakcíme:	
	Telefonszáma:	
	E-mail címe:	
	Értesítés módja:	
<b>II.</b>	<b>A bejelentés előterjesztésének</b>	
	Helye:	
	Ideje:	
<b>III.</b>	<b>A bejelentés rövid összefoglalása</b>	
<b>IV.</b>	<b>Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok</b>	
<b>V.</b>	<b>Kapcsolódó, folyamatban lévő ügy iktatószáma:</b>	

Algyő, ..... év ..... hó ..... nap

bejelentő

eljáró személy

## Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap<sup>1</sup>

<b>I.</b>	<b>Címzett</b>	
	Eljárásra jogosult szerv:	
	Panasszal érintett szervezeti egység:	
<b>II.</b>	<b>Bejelentő</b>	
	Neve:	
	Lakcíme:	
	Telefonszáma:	
	E-mail címe:	
	Értesítés módja:	
<b>III.</b>	<b>A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének</b>	
	Helye:	
	Ideje:	
<b>IV.</b>	<b>A bejelentés rövid összefoglalása</b>	
<b>V.</b>	<b>Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)</b>	

Algyő, ..... év ..... hó ..... nap

.....

bejelentő

<sup>1</sup> 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 követő 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit, indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

## 6. Eljárási költség

A közérdekű bejelentés és a panasz elbírálására irányuló eljárás tárgyánál fogva illetékmentes eljárás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 33.§ (2) bekezdés 3. pontja alapján.

## III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szabályzat 2017. október 1. napján lép hatályba.
2. Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépéskor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Algyő, 2017. szeptember 29.

  
Molnár Áron  
polgármester



  
Angyal Zsolt  
mb. jegyző

