

Öcsödi Polgármesteri Hivatal

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzata

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása érdekében az Öcsöd Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) valamennyi szervezeti egységénél a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak vizsgálata, érdemi elintézése egységes szabályozás alá kerüljön.

2. A szabályzat hatálya

- 2.1 A szabályzat hatálya kiterjed a Hivatal köztisztviselőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira, valamint a közérdekű bejelentőkre és panaszosokra (a továbbiakban együtt: bejelentő).
- 2.2 A szabályzat hatálya a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezésének megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.
- 2.3 A szabályzat hatálya nem terjed ki a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben érkezett beadványokra, kérelmekre.

3. Értelmező rendelkezések

- a) *panasz*: egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá
- b) *közérdekű bejelentés*: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- c) *közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró hatóságnak a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről indokolással értesítse.

4. Eljárási alapelvek

- a) A Hivatalhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak alapján, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell vizsgálni.
- b) A bejelentőt – ezen szabályzat a 8.2 pontjában meghatározottak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- c) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható szakértelemmel kell eljárnia.
- d) Az eljáró személy haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni a szerv vezetőjének, ha vele szemben kizárási ok áll fenn.
- e) A kivizsgált panaszra, bejelentésre nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, pontos és közérthető megfogalmazással.

5. Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

- 5.1 Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat szóban, írásban a Hivatal valamennyi dolgozójához, a hivatalos elérhetőségek bármelyikén.
- 5.2 A szóbeli bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:
 - a) bejelentő nevét, elérhetőségét,
 - b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
 - c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
 - d) bemutatott iratokat, dokumentumokat, illetve azok másolati példányát,
 - e) az esetlegesen kapcsolódó, folyamatban lévő ügy iktatószámát,
 - f) a bejelentő és az eljáró személy aláírását.
- 5.3 Telefonon történő bejelentés vagy panasz esetén bejelentőt tájékoztatni kell, hogy hívásáról feljegyzés készül, melyről az eljáró személy köteles gondoskodni.
- 5.4 A korábbival azonos tartalmú ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 5.5 A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani, kivéve, ha a bejelentésben foglaltak valamely más hatóság eljárását indokolják.
- 5.6 Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Hivatal mellőzi, kivéve, ha az valamely súlyos jog vagy érdeksérelem alapjául szolgál.

- 5.7 A beérkező panaszt, közérdekű bejelentést a jegyző köteles megvizsgálni és kijelölni az ügyben eljáró személyt.
- 5.8 Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján nyújtják be, az eljáró személy köteles vizsgálni a képviseleti jogosultságot, melyet a bejelentő az eljáró személy rendelkezésére kell, hogy bocsássa.
- 5.9 Amennyiben a képviselő képviseleti jogosultságát nem vagy nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

- 6.1 A panaszt és közérdekű bejelentést – ha a törvény eltérően nem rendelkezik – a Hivatalhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni.
- 6.2 Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt a panasz, bejelentés beérkezésétől számított 3 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

7. A közérdekű bejelentésre, panaszra tett intézkedések

- 7.1 Az eljáró személy 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 értesíti.
- 7.2 Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelenlévő bejelentőt szóban tájékoztatták és azt tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.
- 7.3 A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:
 - a) A jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a szükséges hatósági intézkedések megtételéről.
 - b) A feltárt hibák okainak megszüntetéséről.
 - c) Az okozott sérelem orvoslásáról.
 - d) Indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

8. A közérdekű bejelentő, panaszos védelme

- 8.1 A bejelentő személyes adatai csak a bejelentése alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult.
- 8.2 Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb

jogsérelmet okozott, adatai az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

9. Panasznyilvántartás, ellenőrzés

- 9.1 A Hivatal a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezet, amely alkalmas kell, hogy legyen statisztikák és kimutatások készítésére. Ennek célja a panaszkezelés hatékonyságának mérése.
- 9.2 A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend betartását a jegyző évente legalább egyszer ellenőrzi.
- 9.3 A jegyző az ellenőrzés tapasztalatairól minden évben tájékoztatja a képviselő-testületet.
- 9.4 A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos nyilvántartást minden ügyintézőnek vezetnie kell, jelen szabályzat 2. számú melléklete szerinti nyomtatványon.

10. Záró rendelkezések

- a) Jelen szabályzat 2024. március 1-én lép hatályba.
- b) A szervezet vezetőjének gondoskodnia kell arról, hogy a szabályzatban foglaltakat az érintettek megismerjék és azt a szabályzat 1. számú mellékletében szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják.

Öcsöd, 2024. március 1.


Soha Anikó
polgármester




Dr. Bartók László
helyettesítő jegyző



A 2024. március 1. napjától hatályos Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartatni.

[illegible]

I.	Címzett	
	Eljárás jogosult szerv	
	Panasszal érintett szervezeti egység	
II.	A bejelentő	
	Neve:	
	Lakcíme:	
	Telefonszáma:	
	E-mail címe:	
	Értesítés módja	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	Helye:	
	Ideje:	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, becsatolt iratok, dokumentumok, bizonyítékok	

Öcsöd, 20.....

.....
bejelentő