

SZABÁLYZAT
A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK
KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Érvényes: 2020. május 1-jétől.

Jóváhagyta:


dr. Kiss Béláné
jegyző



Kerepesi Polgármesteri Hivatal	
IKTATVA	2020. ÁPR. 3. O.
1836-1 SZÁM	Dr. Kiss Béláné

IKTATÓBA ÉRKEZETT
2020. ÁPR. 3. O.

TARTALOM

I. ALAPELEVEK ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
A szabályzat célja, hatálya	3
Eljárásra jogosultság és hatáskör	3
Értelmező rendelkezések	4
Eljárási alapelvek.....	5
Adatvédelem.....	5
II. A PANASZOKKAL, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND	6
Az eljárás megindítása.....	6
Elintézési határidő és tájékoztatás	7
Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása.....	7
A bejelentések intézésével kapcsolatos feladatok és azok felelőse.....	8
A bejelentésre tett intézkedések	9
Eljárási illeték.....	9
III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	9
A Szabályzat hatálybalépése	9
A Szabályzat megismertetése	9
A Szabályzat karbantartása.....	10
1. melléklet	11
Megismerési nyilatkozat	13

SZABÁLYZAT

A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

A Kerepesi Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről szóló szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) alapján a következők szerint határozom meg.

I. ALAPELVEK ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat célja, hatálya

1. §

- (1) A Szabályzat célja, hogy a Hivatal feladatellátása, illetve a hivatali ügyintézés során a polgárok panaszainak és közérdekű bejelentéseinek előterjesztését, bejelentését, vizsgálatát és érdemi elintézésének egységes szabályait meghatározza.
- (2) A Szabályzat hatálya kiterjed a Hivatalban foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, közszolgálati ügykezelőre és munkavállalóra.

Eljárásra jogosultság és hatáskör

2. §

- (1) Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Hivatalhoz. Amennyiben a Hivatal a Törvény 1. § (4) bekezdése szerint „a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervnek” minősül, a 3. § c) pont szerinti ügyfelelős arra tekintettel készíti elő a választ.
- (2) Ha a Hivatal nem az eljárásra jogosult szerv – a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések figyelembevételével – a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyidejű értesítése mellett a beérkezéstől számított 8 napon belül a panaszt vagy közérdekű bejelentést jelen §-ban foglaltak szerint átteszi az eljárásra jogosult szervhez. Ha a panasz vagy a közérdekű 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, továbbá az 9. § (1) bekezdésben foglaltakkal összhangban a Hivatal az áttételt megelőzően minden esetben kikéri a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulását az adatai továbbításához.

(3) Ha más szerv névtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentést vagy panaszt annak tartalmi vizsgálata és saját hatáskörének hiánya megállapítása mellett tesz át a Hivatalhoz, a válaszlevélben ki kell kérni az áttételt elrendelő szerv véleményét, hogy – figyelemmel a Törvény 2/A. §-ára, valamint a Szabályzat 8. §-ára – tekinthető-e a közérdekű bejelentés vagy panasz az áttételt elrendelő szerv bejelentésének.

Értelmező rendelkezések

3. §

a) Panasz: a Törvény értelmében a Hivatalhoz benyújtott olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási, önkormányzati hatósági – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

b) Közérdekű bejelentés: a Törvény értelmében minden olyan a Hivatalhoz érkezett bejelentés, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

c) Ügyfelelős: a Jegyző vagy a Hivatal köztisztviselője, akire a vezetője a Hivatalhoz beérkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést mint ügyet kiszignálta, továbbá akit a vezetője a szóbeli bejelentés jegyzőkönyvbe foglalására kijelöl (a továbbiakban együtt: ügyfelelős).

d) Panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak az a feladata, hogy a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

e) Szignálásra jogosult vezető: nevére érkező bejelentés esetében a Jegyző, akadályoztatása esetén az Aljegyző, a Hivatal címére érkező bejelentés esetén az igazgatási feladatokat ellátó szervezeti egység vezetője.

f) Kiadmányozó: a Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatának vonatkozó rendelkezése alapján a Jegyző vagy a kiadmányozásra kijelölt szervezeti egység vezetője.

g) Közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere: a Törvény értelmében a közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló olyan védett elektronikus rendszer, amelyen keresztül bárki közérdekű bejelentést tehet, és amelynek üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

Eljárási alapelvek

4. §

- (1) A hivatalba érkező panaszt, közérdekű bejelentést a Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni; kivizsgálni, illetve intézni.
- (2) Az eljárás során a panaszost és a bejelentőt megilleti az egyenlő bánásmód.
- (3) A panaszost és a bejelentőt – az 5. § (3) bekezdésében foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz, bejelentés megtétele miatt.
- (4) Az ügyfelelősnek, illetve eljárásban részt vevő ügyintézőnek a panasz vagy bejelentés vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (5) A kivizsgált panaszra, bejelentésre nyújtott írásbeli vagy szóbeli választ határidőben, közérthető stílusban kell elkészíteni.

Adatvédelem

5. §

- (1) A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére a Törvény alapján jogosult vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.
- (2) A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelműen hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- (3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kért vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

II. A PANASZOKKAL KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND

Az eljárás megindítása

6. §

(1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel (a továbbiakban együtt: bejelentés) személyesen, írásban vagy elektronikus módon bárki fordulhat a Hivatalhoz.

(2) Szóban a Hivatalban az erre kijelölt helyiségben lehet bejelentést kezdeményezni. A Jegyző által kijelölt ügyfelelős a szóbeli bejelentést átveszi, vagy a panaszos vagy közérdekű bejelentő által is aláírt 1. melléklet szerinti minta megfelelő alkalmazásával jegyzőkönyvben írásba foglalja és azt a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére másodpéldányban átadja. A panaszos vagy közérdekű bejelentő az aláírást megtagadhatja, de ennek tényét fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

(3) Az ügyfelelős a szóban tett bejelentést vagy az arról készült jegyzőkönyvet haladéktalanul továbbítja a Jegyzőhöz, kivéve ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott.

(4) A Hivatal telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

(5) Elektronikus úton a Hivatal központi elektronikus postafiókján (titkarsag@kerepes.hu) keresztül is lehet bejelentést tenni.

(6) A Hivatalhoz postai úton beérkező papír alapú bejelentéseket az Iratkezelési Szabályzatban meghatározottak szerinti ügyintéző vagy ügykezelő érkezteti, majd iktatásra – további intézkedés, és válasz előkészítése céljából – a Jegyzőhöz továbbítja.

(7) Az önkormányzat által fenntartott intézmény tevékenységével vagy annak vezetőjével kapcsolatos bejelentést a polgármesternek is továbbítani kell.

(8) Amennyiben a bejelentés alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy az ügy további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

(9) A 3. § g) pontja szerinti közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerébe érkező közérdekű bejelentést – ha a közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján tett közérdekű bejelentése során kérte, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala

számára legyen hozzáférhető, a közérdekű bejelentés kivonatát – az alapvető jogok biztosa továbbítja a Hivatal – mint eljárásra jogosult szerv – számára.

Elintézési határidő és tájékoztatás

7. §

- (1) A bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.
- (2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag a 30 napot meghaladja, erről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt a bejelentés beérkezésétől számított 15 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
- (3) A (2) bekezdés szerinti tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
 - a) a panasz iktatási számát;
 - b) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatal elérhetőségét.
- (4) A panaszos vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásáról az ügyfelelős köteles gondoskodni.

Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

8. §

- (1) A névtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett bejelentés (a továbbiakban: névtelen bejelentés) vizsgálata mellőzhető, kivéve ha jogszabály másként rendelkezik.
- (2) A névtelen bejelentés alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.
- (3) Névtelen bejelentés alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a bejelentésben feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a bejelentés jogossága vagy közérdekűsége.
- (4) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- (5) A bejelentés vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő a sérelmezett tevékenységről (körülményről, mulasztásról) a tudomásszerzéstől számított 6 hónap után tett bejelentést.

(6) A bejelentés érdemi vizsgálatát el kell utasítani, ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő a sérelmezett tevékenységről (körülményről, mulasztásról) a tudomásszerzéstől számított 1 éven túl tett bejelentést.

A bejelentések intézésével kapcsolatos feladatok és azok felelőse

9. §

(1) Az ügyfelelős a bejelentésre – annak tartalma szerint – úgy készíti elő a válaszlevél tervezetét, hogy annak elbírálása és a válaszlevél kiadmányozása a 7. § (1) bekezdése szerinti határidőre megtörténjék. A 2. § (2) bekezdés szerinti áttétel esetén – ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő bejelentéséből nem állapítható meg, hogy az áttételhez hozzájárulna – az áttételt megelőzően a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulásának beszerzése érdekében minden esetben fel kell hívni a panaszos vagy közérdekű bejelentő figyelmét az áttételre, és ki kell kérni az áttételhez az engedélyét.

(2) A bejelentésre készült válaszlevél kiadmányozása a 3. § f) pontja szerint történik.

10. §

(1) Az elektronikus úton a Hivatal elektronikus postafiókján keresztül tett bejelentést a postafiók kezelője a válaszadás céljából haladéktalanul, elektronikus úton továbbítja a Jegyzőnek, aki

a) a válaszlevelet elkészíti és e-mailben megküldi a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére, vagy

b) elektronikus úton vagy papír alapon – szignálva – továbbítja az ügyfelelősnek.

(2) Az ügyfelelős elkészíti a választ, és annak e-mail tervezetét kiadmányozásra megküldi a Jegyzőnek.

(3) Amennyiben a Jegyző döntése alapján a válasz e-mail kiadmányozható, akkor a Jegyző az ügyfelelős felé a válasz-email tervezetének aláírásával erről elektronikus úton vagy papír alapon az engedélyt megadja, az ügyfelelős pedig az e-mailt kiküldi a panaszosnak vagy közérdekű bejelentőnek.

(4) Amennyiben a Jegyző az ügyfelelős által előkészített válaszlevél tervezetét hiányosnak vagy más okból előkészítetlennek ítéli meg, azt átdolgozásra visszaadja.

(5) A papír alapú bejelentések intézése megegyezik az (1)-(4) bekezdésben meghatározottak alapján az elektronikus iratok intézésének szabályaival.

A bejelentésre tett intézkedések

11. §

Amennyiben a bejelentésben foglaltak megalapozottak, gondoskodni kell:

- a) a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;
- b) a feltárt hibák, hiányosságok okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem orvoslásáról;
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Eljárási illeték

12. §

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

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat hatálybalépése

25. §

A Szabályzat 2020. május 1-jén lép hatályba, rendelkezéseit ezen időponttól kell alkalmazni.

A Szabályzat megismertetése

26. §

A Szabályzat rendelkezéseit minden érintettel meg kell ismertetni, amit a Szabályzat Megismerési nyilatkozatának aláírásával kell igazolni. Ennek felelőse az Aljegyző.

A Szabályzat karbantartása

27. §

A Szabályzatot jogszabályi, szervezeti vagy feladatköri módosulás esetén aktualizálni kell. Ennek felelőse az Aljegyző.

Kerepes, 2020. április 22.




dr. Kiss Béláné
jegyző

JEGYZŐKÖNYV

- minta -

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdésében és a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás rendjéről szóló belső szabályzat 6. § (2) bekezdésére tekintettel került sor.

Készült: Kerepesi Polgármesteri Hivatal

Időpont (nap): -án/-én

Idő: (óra, perc)

Helyiség:..... -ban/-ben.

Tárgy:

Jelen vannak:

Név: (kijelölt ügyfelelős)

Név: (panaszos/ közérdekű bejelentő)

A panaszos/közérdekű bejelentő adatai és levelezési címe:

Név:

Anyja neve:

Levelezési cím:

A panaszos/közérdekű bejelentő előadja:

.....

Tájékoztattam a panaszost/közérdekű bejelentőt arról, hogy a Kerepesi Polgármesteri Hivatal panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás rendjéről szóló belső szabályzat 6. § (2) bekezdése értelmében a kijelölt ügyfelelős a szóbeli bejelentést a panaszos által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos az aláírást megtagadhatja, de ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Tájékoztatam továbbá a panaszost/közérdekű bejelentőt, hogy a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. § (3) bekezdése értelmében a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a (4) bekezdésben 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 egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszos/közérdekű bejelentő – esetleges hatáskör hiányában való – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához

hozzájárul*

nem járul hozzá*

A panaszt/közérdekű bejelentést felvette és a jegyzőkönyvet készítette:

.....

A jegyzőkönyv 3 eredeti példányban készült, amelyből egy eredeti példányt a panaszos/közérdekű bejelentő átvett. A panaszos/közérdekű bejelentő az átvételt aláírásával igazolja.

Aláírások:

Panaszos/közérdekű bejelentő:.....

Kijelölt ügyfelelős:.....

Kelt:

* A megfelelő szövegrész aláhúzendő

