

Nagykovácsi Nagyközség Önkormányzata
Nagykovácsi Polgármesteri Hivatal
2094 Nagykovácsi, Kossuth u. 61.

2/2019. Polgármesteri és Jegyzői együttes intézkedés

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Nagykovácsi Nagyközség Polgármesterének és Nagykovácsi
Polgármesteri Hivatal Jegyzőjének
együttes utasítása

Érvényes 2019. július 1-től

Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezések.....	3
1.1. A szabályzat hatálya	3
1.2. Szabályzat célja.....	3
2. A közérdekű bejelentés és panasz fogalma.....	3
2.1. A panasz	3
2.2. A közérdekű bejelentés	3
3. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása	3
4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján	4
5. A bejelentő adatainak kezelése.....	4
6. A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása	5
7. Egyéb rendelkezések	5

Nagykovácsi Nagyközség Jegyzője a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés f) pontja alapján - figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire - a panaszok és közérdekű bejelentések egységes ágazati intézési rendjének kialakítása érdekében a következő szabályzatot adja ki:

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat hatálya: a szabályzat rendelkezéseit Nagykovácsi Önkormányzat irányítása alá tartozó költségvetési szerv esetében a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás (a továbbiakban: eljárás) során kell alkalmazni.

1.2. Szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (továbbiakban egy panasz) előterjesztést, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

2. A közérdekű bejelentés és panasz fogalma

2.1. A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, közigazgatási -eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

2.2. A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

3. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

- Panasszal és közérdekű bejelentései bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentései összefüggő tárgykörben szóban, írásban vagy elektronikus úton a Polgármesteri Hivatalhoz.
- A szóban, vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.
- A személyesen előterjesztett szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést az 1. melléklet szerinti adatlap és a 2. melléklet szerinti hozzájáruló nyilatkozat kitöltésével írásba kell foglalni. Az adatlap másodpéldányát a panaszt tevőnek, vagy a közérdekű bejelentést tevőnek át kell adni.
- Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel speciális szakértelmet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a bejelentést felvevő is elbíráhatja és szóban is megválaszolhatja. Ebben az esetben az 1. melléklet szerinti adatlapon rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli

tájékoztatásának tényét és részére annak tudomásulvételét A tájékoztatás elmaradás esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell.

- Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentést az azt fogadó szervezeti egység az iratkezelés szabályai szerint iktatja és irattárba helyezi oly módon, hogy az irat a beérkezéstől számított tíz éves időtartamig az irattárban fellelhető legyen.

4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján

- A közérdekű bejelentés vagy a beérkezett panaszt amennyiben az nem válaszolható meg azonnal, a Jegyzőnek át kell adni. A Jegyző az átadást követően kijelöli az ügyet kivizsgáló Ügyintézőt.
- A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a kijelölt Ügyintéző haladéktalanul megvizsgálja,
- Ha a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés elbírása nem tartozik a Hivatal hatáskörébe, azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
- A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt a közérdekű bejelentés, panasz érkezésétől számított 15 napon belül az eljárás meghosszabbadása indokainak közlésével - írásban tájékoztatni kell. Az elintézés várható időtartama 45 napnál nem lehet hosszabb.
- A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
- A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt ügyintéző a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt kérésének megfelelően, írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az elektronikus tájékoztatás megtörténtét az e-mail elküldését igazoló ügyfélazonosító protokoll kinyomtatásával kell dokumentálni.
- Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:
 - a) a jogszerű, vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről;
 - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - c) az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásról;
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.).

5. A bejelentő adatainak kezelése

- A bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az iratkezelési szabályzat szerinti iratörzési határidő végéig kezelhetők, valamint az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv

annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai - egyértelmű hozzájárulása nélkül - nem hozhatók nyilvánosságra.

- Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el és alaposan feltehető, hogy ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv illetve személy részére át kell adni.

6. A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.
- A panasz vizsgálata az előző pontban említett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után teljesítette elő panaszát.
- A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- A fenti esetekben - a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével - a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

7. Egyéb rendelkezések

A Hivatal érintett ügyintézője - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet, valamint a tárgyévét követő naptári év február 28-ig kimutatást készít a Jegyző részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a megtett intézkedésekről.

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzata 2019. augusztus 1. napján lép hatályba.

Nagykovácsi 2019. július 12

Kiszelné Mohos Katalin
polgármester



Papp István
jegyző

ADATLAP

Dátum:.....
..
A panasztétel, bejelentés helye:
Az ügyintéző neve:
A panasztétel, bejelentés módja:.....
Az Ügy száma:.....

Ügyfél adatai

Név:.....
Lakcím:.....
Telefon:.....
..... E-mail:.....
.....

A panasz vagy a közérdekű bejelentés t árgya:

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....
.....
.....
.....

Szóbeli tájékoztatás megtörtént:	IGEN	NEM
A tájékoztatást tudomásul veszem:	IGEN	NEM

ügyfél

Intézkedés:

.....
.....
.....
.....
.....

ügyintéző aláírása

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

Alulírott
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)

(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése).

20....., tett
tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)
..... szervhez történő áttétele

esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Nagykovácsi,

ügyfél aláírása