



NAGYKOVÁCSI POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

4/2023. számú jegyzői intézkedés

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

A Nagykovácsi Polgármesteri Hivatal jegyzője a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés j) pontja alapján – figyelemmel a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. 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 Nagyközség Önkormányzat irányítása alá tartozó költségvetési szerv esetében a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. 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. A szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztését, 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

- 3.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat szóban, írásban vagy elektronikus úton a Polgármesteri Hivatalhoz.
- 3.2. A szóban vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Hivatal Iratkezelési Szabályzatát kell alkalmazni.
- 3.3. A személyesen előterjesztett szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést az 1. melléklet szerinti adatlap és a 2. melléklet szerinti hozzájáruló nyilatkozat kitöltésével



NAGYKÖVÁCSI POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

írásba kell foglalni. Az adatlap másodpéldányát a panaszt tevőnek, vagy a közérdekű bejelentés tevőnek át kell adni.

- 3.4. 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. sz. melléklet szerinti adatlapon rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét és részére annak tudomásulvételét. A tájékoztatás elmaradása esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell.
- 3.5. 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 beérkezésétől számított két éves időtartamig az irattárban fellelhető legyen.

4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, panasz alapján

- 4.1. A közérdekű bejelentés vagy a beérkezett panasz amennyiben nem válaszolható meg azonnal, a jegyzőnek át kell adni. A jegyző az átadást követően kijelöli az ügyet kivizsgáló ügyintézőt.
- 4.2. A panaszt vagy közérdekű bejelentést a kijelölt ügyintéző haladéktalanul megvizsgálja.
- 4.3. Ha a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálása nem tartozik a Hivatal hatáskörébe, azt a beérkezéstől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, amelyről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
- 4.4. A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül el kell bírálni. 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 meghosszabbítása indokainak közlésével írásban kell tájékoztatni. Az elintézés várható időtartama 6 hónapnál nem lehet hosszabb.
- 4.5. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, szemlével és az iratok beszerzésével.
- 4.6. 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 email elküldését igazoló ügyfélazonosító protokoll kinyomtatásával kell dokumentálni.
- 4.7. Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:
 - a jogszerű, vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről;



NAGYKÖVÁCSI POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról;
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.).

5. A bejelentő adatainak kezelése

- 5.1. A bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az Iratkezelési Szabályzat szerinti iratőrzési határidő végéig kezelhetőek, valamint az eljárás lefolytatásra 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.
- 5.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el és valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, illetve valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt, vagy egyéb jogsérelmet okozott személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv, illetve személy részére át kell adni.
- 5.3. Ha közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

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

- 6.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzi.
- 6.2. 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 terjesztette elő panaszát.
- 6.3. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát mellőzni kell.
- 6.4. A fenti esetekben – a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével – a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.



NAGYKOVÁCSI POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

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 tárgyévet 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 2024. január 8. napján lép hatályba.

Nagykovácsi, 2023. december 22.




Grégné Papp Ildikó
jegyző



**NAGYKÖVÁCSI POLGÁRMESTERI HIVATAL
JEGYZŐJE**

1. sz. melléklet

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 tárgya:

.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....

.....

.....

Szóbeli tájékoztatás megtörtént: IGEN NEM

A tájékoztatást tudomásul veszem: IGEN NEM

ügyfél aláírása

Intézkedés:

.....



**NAGYKOVÁCSI POLGÁRMESTERI HIVATAL
JEGYZŐJE**

2. sz. melléklet

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

Megismerési nyilatkozat

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL szóló
4/2023. jegyzői intézkedéshez

	Név	Feladat, hatáskör	Dátum	Aláírás
1.	Balázs Krisztián	Adóügyintéző	2023.12.22.	Balázs
2.	Faragó Fanni	Adóügyintéző	2023.12.22.	Fanni
3.	Demeter László	Adóügyi ügyintéző	2023.12.21.	Demeter László
4.	Frankó Mária ELÉ	Humán ü.	2023.12.22.	Frankó
5.	Szalay Eméke	tesztelési referens	2023.12.22.	Szalay
6.	Molnár E. L.	ügyintéző	2023.12.22.	Molnár
7.	Frederik Baló Beáta	polg. refer.	2023.12.22.	Frederik
8.	Diczfai Dóra	polg. refer.	2023.01.08.	Diczfai
9.	HASZÁRNÉ ANTALVIRÁG	kommunik.	2024.01.11.	Haszná
10.	NAGY Tímea	ügyintéző	2024.01.11.	Nagy
11.	PERLARI ZOLTÁN	gyűjtési vezető	2024.01.11.	Perlari
12.	BARÁTHNÉ NAGY JUDIT	pü. ügyintéző	2024.01.12.	Baráth
13.	Georgi Zoltán	felelős	2024.01.12.	Georgi
14.	KARÁZSNÉ ELVILÁ	ortf. vez.	2024.01.12.	Karász
15.	Szabó Annamária	igazg. ü.	2024.01.12.	Szabó
16.	Tóthné Horváth Katalin	műsor	2024.01.12.	Tóth
17.	HALBAUER NIKOLETT	előzetes	2024.01.12.	Halbauer
18.	HEGYVÁRI CSABA	MŰSZAK	2024.01.12.	Hegyvári
19.	Pignatelli Norbert	Műsor	2024.01.12.	Pignatelli
20.	Papné Molnár Afroditi	pü	2024.01.12.	Pap
21.	Virág Zsuzsanna	pü	2024.01.12.	Virág
22.				

Megismerési nyilatkozat

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL szóló
4/2023. jegyzői intézkedéshez

23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				

