

# **SZABÁLYZAT**

a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről

Érvényes 2019. február 1-től

Röszke Község Jegyzője a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés f) pontja alapján - figyelemmel a panaszokról és 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 a Röszkei Polgármesteri Hivatalban (továbbiakban: Hivatal) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (továbbiakban: T.) 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos 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 közérdekű bejelentések fogadása és iktatása**

- Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben szóban, írásban vagy elektronikus úton a 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 elbírállhatja 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 elmaradása esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell.
- Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentést az azt felvevő az iratkezelés szabályai szerint iktattatja és az iktatott irat irattárba helyezhető.

#### **4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, panasz alapján**

- A közérdekű bejelentést 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 elbírálása 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 panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - 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 panaszost vagy a közérdekű bejelentőt kérésének megfelelően, írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti.
- 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 – orvoslásáról,
  - 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 iratőrzési határidő végéig kezelhetők, valamint az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók 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 jogsérelemet 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 is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette 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.

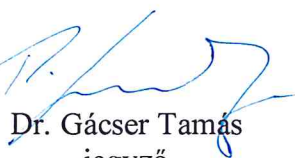
## 7. Egyéb rendelkezések

A Jegyző - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet.

Jelen szabályzat 2019. február 1. napján lép hatályba.

Röszke, 2019. január 30.



  
Dr. Gácsér Tamás  
jegyző

**ADATLAP**

Dátum: .....  
A panasztétel, bejelentés helye: .....  
Ügyintéző neve: .....  
A panasztétel, bejelentés módja: .....  
Ügyszám: .....

**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

**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 adatimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Röszke, .....

.....  
ügyfél aláírása