

SZABÁLYZAT A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Marcali Közös Önkormányzati Hivatal 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 intézési rendjének kialakítása érdekében a következő szabályzatot adja ki:

1. Általános rendelkezések

- 1.1. A szabályzat hatálya:** a szabályzat rendelkezéseit a Marcali Közös Önkormányzati Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) 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: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését 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 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 írásba kell foglalni. Az adatlap másodpéldányát a panaszt tevőnek, vagy a közérdekű bejelentést 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 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 a bejelentő részéről annak tudomásulvételét. A szóbeli tájékoztatás elmaradása 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.

4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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 - az eljárás meghosszabbodása indokainak közlésével - írásban tájékoztatni kell. Az elintézés várható időtartama 45 napnál nem lehet hosszabb.
- 4.4. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
- 4.5. 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 kinyomtatásával kell dokumentálni.
- 4.6. Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:
 - a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásról,
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

5. A bejelentő adatainak kezelése

- 5.1. 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.
- 5.2. 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

- 6.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.
- 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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 6.4. 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 január 31-ig a 3. melléklet kitöltésével kimutatást készít a Jegyző részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a tett intézkedésekről.

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzata 2020. február 25. napján lép hatályba.

Marcali, 2020.február 24.

Hatályos: 2020.február 25-től az 13/2020.(II.24.) számú jegyzői utasítás értelmében.



Bödőné Dr. Molnár Irén

Bödőné Dr. Molnár Irén

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 tárgya:

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

Szóbeli tájékoztatás megtörtént: IGEN NEM

A tájékoztatást tudomásul veszem: IGEN NEM

Intézkedés:

ügyfél aláírása

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).

201 tett
tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)
..... szervhez történő áttétele
esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Marcali,.....

ügyfél aláírása

Kimutatás

a.....évben beérkezett panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Megnevezés	Előző évről áthozott	Tárgy évében érkezett	Intézkedés mellőzése	Áttétel	Kivizsgálva			Következő évre átvitt
					Alaptalan	Részben megalapozott	Meg-alapozott	
Közérdekű bejelentés								
Panasz								
Összesen								