

Taszári Polgármesteri Hivatal

Szabályzat **a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének** **eljárásrendjéről**

Hatályos: 2020. január 1-től

Szabályzat

a közérdekő bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendjéről

I. Általános rendelkezések

1. § A szabályzat célja: a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak szerinti eljárásrend szabályozása a polgárok törvényes érdekeinek védelmében.

2. § (1) A szabályzat személyi hatálya: a Taszári Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) foglalkoztatott munkavállalókra, valamint a közérdekő bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

(2) A szabályzat tárgyi hatálya: a Hivatalhoz érkezett vagy továbbított közérdekű bejelentések és panaszok intézésére terjed ki.

(3) A szabályzat hatálya nem terjed ki a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Hivatalhoz.

(2) Amennyiben a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra nem jogosult a Hivatal – a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések figyelembevételével – a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyidejű értesítése mellett a beérkezéstől számított 8 napon belül a panaszt vagy a közérdekű bejelentése átteszi az eljárásra jogosult szervhez. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező Hivatal a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai kezelésére törvény alapján nem jogosult, vagy az nem állapítható meg kétséget kizáróan, az áttételt megelőzően minden esetben kikéri a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulását az adatai továbbításához.

4. § Értelmező rendelkezések:

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

4. Szignálásra jogosult vezető: a jegyző

5. Kiadmányozó: a jegyző

5. § Eljárási alapelvek:

(1) A Hivatalhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint a Panasztörvénnyel összhangban kell kivizsgálni.

(2) A bejelentőt – az e szabályzat 11. § (2) bekezdésében meghatározottak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

(3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: ügyfelelős) a bejelentés és panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

(4) A közérdekű bejelentés az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni. Amennyiben az a Hivatal részére – mint eljárásra jogosult szerv részére – megküldésre kerül, úgy a Panasztörvény 8-10. §-ban foglaltak szerint kell eljárni.

II. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

6. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel (a továbbiakban együtt: bejelentés) bárki személyesen szóban, írásban vagy elektronikus módon fordulhat a Hivatalhoz. Személyesen szóban a Taszári Polgármesteri Hivatal (7261 Taszár, Lakótelep 8. I. emelet) az erre kijelölt helyiségben lehet bejelentést kezdeményezni, ahol az ügyfelelős 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 ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.
- (2) A Hivatal telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.
- (3) Elektronikus úton a Hivatal elektronikus postafiókján (titkarsag@taszarhivatal.hu) vagy a Hivatal ügyfélkapuján (TSZRPH 311880758) keresztül is lehet bejelentést tenni.
- (4) A Hivatal a postai úton beérkező papír alapú bejelentéseket az Iratkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint az ügyviteli nyilvántartó érkezteti, majd iktatásra – további intézkedés, és válasz előkészítése céljából – az ügyfelelős és a jegyző részére továbbítja.

III. A bejelentések intézésével kapcsolatos feladatok és azok felelőse

7. § (1) Az ügyfelelős a bejelentés tartalma szerint úgy készíti el a válaszlevél tervezetét, hogy annak a beérkezésétől számított harminc napon belüli elbírálása és a válaszlevél kiadmányozása megtörténjék. A 3. § (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 és ki kell kérni az áttételhez az engedélyt.
- (2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt vagy a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.
- (3) Mellőzhető a vizsgálat ha,
- a) a panasz vagy a közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés.
- b) a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- c) a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette, kivéve, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
8. § (1) Elektronikus úton a Hivatal elektronikus postafiókján vagy a Hivatal ügyfélkapuján keresztül tett bejelentést a postafiók kezelője (a titkársági ügyintéző) a válaszadás céljából haladéktalanul, elektronikus úton továbbítja a Hivatal jegyzője részére. A jegyző szignálva elektronikus úton vagy papír alapon továbbítja a beérkezett bejelentést az ügyfelelősnek, aki a választ elkészíti, és a válasz e-mail tervezetét kiadmányozásra megküldi a jegyzőnek.
- (2) Amennyiben a jegyzői döntés alapján a válasz e-mail kiadmányozható, akkor a jegyző az ügyfelelős felé a válasz-e-mail tervezetének aláírásával erről elektronikus úton vagy papír alapon az engedélyt megadja.
- (3) Amennyiben a jegyző az ügyfelelős által előkészített válaszlevél tervezetét hiányosnak vagy más okból előkészítetlennek ítéli meg, azt átdolgozásra visszaadja.
- (4) Az elektronikus úton beérkezett és érkeztési számmal ellátott bejelentést, valamint az elektronikus úton kiküldött válasz e-mailt ki kell nyomtatni papír alapon is.
- (5) A papír alapú bejelentések intézése megegyezik a (2)-(4) bekezdésben meghatározottak alapján az elektronikus iratok intézésének szabályaival.

IV. A közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálást követő intézkedések

9. § (1) A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével a bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell.
- (2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintéséről a bejelentőt szabóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

10. § A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedés megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségrevonás kezdeményezéséről.

V. A közérdekű bejelentő és a panaszos védelme

11. § (1) A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő/panaszos egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra.

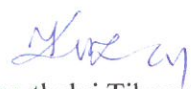
(2) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálást megalapozó vizsgálat intézkedés mellőzésével befejezhető. Ebben az esetben a bejelentő/panaszos személyes adatainak átadására a Panasztörvény 13. § (4) bekezdését kell alkalmazni.

VI. Záró rendelkezések

12. § Jelen szabályzat a mai napon lép hatályba, de rendelkezéseit 2020. január 1-jétől kell alkalmazni. Egyidejűleg hatályát veszti a tárgyban kiadott korábbi szabályzat.

Taszár, 2020. január 3.




Keszthelyi Tiborné
jegyző

Mellékletek:

1. melléklet: jegyzőkönyv a szóbeli közérdekű bejelentések, panaszok felvételéhez
2. melléklet: hozzájáruló nyilatkozat a személyes adatok továbbításához

JEGYZŐKÖNYV

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdésében és a Taszári Polgármesteri Hivatal közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárás rendjéről szóló szabályzat 6. § (1) bekezdésére tekintettel került sor.

Készült: Taszári Polgármesteri Hivatal (7261 Taszár, Lakótelep 8.) hivatali helyiségében

Időpont (nap):-án/én , Idő: (óra, perc)

Tárgy:

Jelen vannak:

Név:(kijelölt ügyfelelős) Taszári Polgármesteri Hivatal

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 panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás rendjéről szóló szabályzat 6. § (1) bekezdés értelmében a Taszári Polgármesteri Hivatalnál 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.

Tájékoztattam 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 2 eredeti példányban készült, amelyből egy eredeti példányt a panaszos/közérdekű bejelentő átvett. A panaszos/közérdekű bejelentő az átvételt aláírásával igazolja.

Panaszos/közérdekű bejelentő
(kijelölt ügyfelelős)

Kelt:

* A megfelelő aláhúzendő

Hozzájárulás
a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó résznek továbbításához,
kezeléséhez

Alulírott (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)

.....
(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése) 20...(dátum) tett
..... tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében
kijelentem, hogy annak a(z) szervhez történő áttétele esetén a
személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

kelt:

.....

ügyfél aláírása

Megismerési nyilatkozat

A Taszári Polgármesteri Hivatal és a Taszár Községi Önkormányzat közérdekű bejelentések, panaszok eljárásrendjéről szóló szabályzataiban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Szaka Tibor Józsefné	gazd.vezető	2020.01.03.	Szaka Tibor
Tarcsa Alexandra	titkársági üi.	2020.01.03.	Alexandra
Horváth Jenő Jánosné	pü-gazd. üi.	2020.01.03.	Horváth Jenő
Szosznyákné Péterfai Hajnalka	pü-munkaü. üi	2020.01.03.	Szosznyák
Molnárné Herczeg Erika	adó- és ig. üi.	2020.01.03.	Molnárné Herczeg Erika
Vucskics-Tompa Edina	szoc. és ig. üi.	2020.01.03.	Vucskics Tompa Edina