Gyönki Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője, Gyönk, Miszla, Szakadát, Szárazd, Udvari, Varsád
7064 Gyönk, Ady Endre u. 562.
Tel., fax: 74/448-117 E-mail: jegyzo@gyonk.hu

Szám: Gy/704- 4 /2020.

Gyönki Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének

...7.../2020. (IV. ...29...) utasítása

a közérdekű bejelentések és panaszok kezelése rendjének szabályzatáról

Gyönki Közös Önkormányzati Hivatal jegyzője a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés j) pontban kapott jogkörömben eljárva, figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényre, az alábbi utasítást adom ki:

1. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

1. A közérdekű bejelentések és panaszok kezelése rendjének szabályzata (a továbbiakban: szabályzat) célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a Gyönki Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) valamennyi szervezeti egységének (a továbbiakban: szervezeti egység) ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésre vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

2. 1. A szabályzat személyi hatálya a Hivatal köztisztviselőire (a továbbiakban: foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

2.2. A szabályzat tárgyi hatálya a Hivatalhoz érkezett, vagy a Panasztörvény szerinti védett elektronikus rendszeren keresztül feladott azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésének (a továbbiakban együtt: beadvány) minősülnek.

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

3. Értelmező rendelkezések

3. E szabályzat értelmében:

1. *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;
2. *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.
3. *közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás:* olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

4. Eljárási alapelvek

4. 1. A Hivatalhoz érkező beadványt e szabályzatban foglaltak szerint a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

4.2. A bejelentőt – az e szabályzat 9.2. pontjában meghatározottak kivételével – nem érheti hátrány a beadvány megtétele miatt.

4.3. Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a beadvány vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

4.4. A kivizsgált beadványra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

II. FEJEZET

A KÖZÉRDEKŰ BEADVÁNY

5. A közérdekű beadvánnyal kapcsolatos eljárás megindítása

5. 1. Beadvánnyal bárki fordulhat az ***1. melléklet*** szerint a Hivatalhoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

a) levelezési cím: Gyönki Közös Önkormányzati Hivatal 7064 Gyönk, Ady E. utca 562.
b) e-mail-cím: titkarsag@gyonk.hu
c) telefonszám: +36 74-488-117

5.2. A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű beadványt az eljáró személy a ***2. melléklet*** szerint jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail-cím),
b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,

e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
f) a bejelentő aláírását,
g) az eljáró személy aláírását.

5.3. Telefonon történő közérdekű beadvány esetében a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára az 5.2. bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

5.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt beadvány vizsgálata mellőzhető.

5.5. A beadvány vizsgálata mellőzhető az 5.4. bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszt. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett beadványt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

5.6. Az azonosíthatatlan személy által tett beadvány vizsgálatát a Hivatal mellőzi. A beadványt felvevő ügyintéző ezt köteles jelezni a jegyzőnek vagy aljegyzőnek.

5.7. Az 5.6. bekezdés alkalmazásától a jegyző eltekinthet és a beadványt megvizsgáltatja, ha a beadvány alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5.8. A Hivatalt, valamint a Hivatal tevékenységét (mulasztását) érintő beadványt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a jegyző megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy beadványnak minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

5.9. Ha a beadványt törvényes képviselő vagy a meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

5.10. A benyújtott irományon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes képviselő vagy meghatalmazott – szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő – igazolását.

5.11. Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a beadvány kivizsgálása mellőzhető. Erről a jegyző dönt.

6. A beadványok elbírálásának határideje

6. 1. A beadványt – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Hivatalhoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

6.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségei,
b) elintézés várható időpontját,
c) a határidő- hosszabbítás indokait,
d) bejelentés iktatott, másolati példányt.

7. A beadványok elbírálásának rendje

7. 1. Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a beadvány tartalma szükségessé teszi.

7.2. A beadvány kivizsgálása során az eljáró személy a Hivatal más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

7.3. A beadványról az érintett köztisztviselőt, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a beadvánnyal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

7.4. A beadvánnyal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságáról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

8. Intézkedések a beadvány elbírálását követően

8.1. 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.

8.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a beadvány elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

8.3. A beadvány alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

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

9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

9.1. A bejelentő személyes adatai csak a beadvány alapján kezdeményezett 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 ***3. melléklet szerint***. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozható nyilvánosságra.

9.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

10. 1. Jelen szabályzat 2020. május 1-én hatályba.

10.2. Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

10.3. Az e szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

Gyönk, 2020. 04. 29.

Gyönki Közös Önkormányzati Hivatal 1. Jegyző

Dr. Biró Gyula
jegyző

1. melléklet

Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap[1]

I.	**Címzett**	
	eljárásra jogosult szerv:	
	panasszal érintett szervezeti egység:	
II.	**A bejelentő:**	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail- címe:	
	értesítés módja:	
III.	**A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének**	
	helye:	
	ideje:	
IV.	**A bejelentés rövid összefoglalása**	
V.	**Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok** (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	

Gyönk, 20.....

.....

bejelentő

[1] Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. E-mailben megküldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást, A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

2. melléklet

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	**A bejelentő**	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
II.	**A bejelentés előterjesztésének**	
	helye:	
	ideje:	
III.	**A bejelentés rövid összefoglalása**	
IV.	**Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok**	
V.	**Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:**	

Gyönk, 20.....

.....
bejelentő

.....
eljáró személy

3. melléklet

HOZZÁJÁRULÁS

a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének

továbbításához és 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 hozzájárulok.

Gyönk, _____

_____

bejelentő aláírása