

Mesztegyői Közös Önkormányzati Hivatal

2/2024. számú jegyzői utasítás

**Szabályzat a panaszok és közérdekű bejelentések
kezelésének rendjéről**

Hatályos: 2024. május 1-től

Tartalomjegyzék

1. ALAPFOGALMAK	1
2. SZABÁLYZAT CÉLJA	1
3. SZABÁLYZAT SZEMÉLYI HATÁLYA.....	1
4. SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA.....	1
5. ELJÁRÁSI ALAPELVEK	2
6. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK BENYÚJTÁSÁNAK RENDJE.....	2
7. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELUTASÍTÁSNAK RENDJE	3
8. ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK	3
9. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE	3
10. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJE.....	4
11. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁT KÖVETŐEN	5
12. BEJELENTŐ VÉDELME	5
13. HATÁLYOS JOGSZABÁLYOK	5
14. ÜGYINTÉZÉSHEZ HASZNÁLT NYOMTATVÁNYOK	5
1. melléklet	6
2. melléklet	7
3. melléklet	8
4. melléklet	9

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) rendelkezéseire figyelemmel, - a panaszok és közérdekű bejelentések egységes ágazati intézési rendjének kialakítása érdekében - a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, az ügyintézés jogszerűségére a következő szabályzatot adom ki:

1. ALAPFOGALMAK

- 1.1. **Panasz:** egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá;

Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:

- Közigazgatási hatósági ügyek
- Önkormányzati hatósági ügyek

- 1.2. **Közérdekű bejelentés:** figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;

- 1.3. **Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás:** olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

2. SZABÁLYZAT CÉLJA

A szabályzat célja, hogy a Mésztegyői Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

3. SZABÁLYZAT SZEMÉLYI HATÁLYA

A szabályzat hatálya kiterjed

- Csömend Község Önkormányzat
- Gadány Község Önkormányzat
- Gadányi Roma Nemzetiségi Önkormányzat
- Hosszúvíz Község Önkormányzat
- Kelevíz Községi Önkormányzat
- Mésztegyő Község Önkormányzata
- Mésztegyői Közös Önkormányzati Hivatal
- Mésztegyői Mésztegyő Környéki Önkormányzatok Társulása
- Mésztegyői Roma Nemzetiségi Önkormányzat
- Nikla Község Önkormányzat
- Niklai Roma Nemzetiségi Önkormányzat
- Tapsony Község Önkormányzata
- Tapsonyi Roma Nemzetiségi Önkormányzat

önkormányzat(ok)ra és/vagy a költségvetési szerv(ek)re.

4. SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA

- 4.1. A szabályzat hatálya a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

- 4.2. A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá

tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

5. ELJÁRÁSI ALAPELVEK

- 5.1. A Hivatalhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- 5.2. A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- 5.3. Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészéssel kell eljárnia.
- 5.4. A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

6. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK BENYÚJTÁSÁNAK RENDJE

- 6.1. A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban ezen alcím alkalmazásában: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik. Az elektronikus rendszerben történő bejelentés a <https://www.ajbh.hu/kozerdeku-bejelentes-benyujtasa> oldal megnyitásával kezdeményezhető.
- 6.2. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat (1. melléklet) érintett Hivatalhoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
 - Levelezési cím: 8716 Mesztegyő, Szabadság tér 6.,
 - Telefonszám: +36 85/329-147
 - E-mail cím: titkarsag@mesztegyo.hu
- 6.3. A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe (2. melléklet) foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
 - a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
 - a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
 - ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
 - a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
 - a bejelentő aláírását,
 - az eljáró személy aláírását,
 - a panaszos személyes, Ügyfél, adatainak kezeléséhez tett hozzájárulását (3. számú melléklet).
- 6.4. Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára az 6.2. pontban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.
 - 6.5. A Hivatal, valamint a Hivatal tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű

bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a jegyző megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

- 6.6. Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.
 - 6.6.1. 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.
 - 6.6.2. Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.
- 6.7. Ha a panaszt, vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni
7. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELUTASÍTÁSNAK RENDJE
 - 7.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
 - 7.2. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a bejelentő 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.
 - 7.3. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Hivatal mellőzi.
 - 7.4. Az 7.3. pont alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
 - 7.5. Ha az eljárásra a Hivatal számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.
8. ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

Az ügyintézéshez használt dokumentumok megfelelő kitöltése, melyek e szabályzat 14. pontjában elérhetőek.
9. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE

A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a Hivatalhoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- elintézés várható időpontját,
- a határidő-hosszabbítás indokait,
- bejelentés iktatott, másolati példányát

10. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJE

- 10.1. Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- 10.2. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.
- 10.3. A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett köztisztviselőt, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az Érintett-től írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejezni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.
- 10.4. A 10.3. pont szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 13. és 14. pontokban foglaltakra.
- 10.5. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy 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.
- 10.6. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a 10.5. 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 hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- 10.7. Ha a 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.
- 10.8. A közérdekű bejelentéssel, panasszal 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 információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

11. KÖZÉRDEKŰ BEJELNTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁT KÖVETŐEN

- 11.1. 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, tájékoztatni kell.
- 11.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.
- 11.3. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:
- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltáró hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem orvoslásáról és
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

12. BEJELENTŐ VÉDELME

- 12.1. A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő kifejezetten, egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű és kifejezett hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.
- 12.2. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a 10.5. bekezdésben foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

13. HATÁLYOS JOGSZABÁLYOK

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2010. évi CXXX. törvény a jogalkotásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete

14. ÜGYINTÉZÉSHEZ HASZNÁLT NYOMTATVÁNYOK

1. melléklet	Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap
2. melléklet	Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről
3. melléklet	Hozzájárulás adatkezeléshez

15. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A szabályzat 2024. május 1. napjával lép hatályba.

Mesztegyő, 2024. április 30.



1. melléklet

Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap

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.)	

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.

Tájékoztatom, hogy a Pktv. 3. § (4) bekezdése értelmében, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- 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.

....., 20.....évhónap nap

bejelentő

2. melléklet

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

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

....., 20... évhónap nap

.....

bejelentő

.....

eljáró személy

HOZZÁJÁRULÁS

a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához,
kezeléséhez

Alulírott (panaszos, közérdekű bejelentő
neve címe)(közérdekű
bejelentés, panasz címzettjének megnevezése)..... a
20..... tetttárgyban
benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)
..... szervhez történő áttétele esetére
a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

....., 20.... évhónap nap

.....
ügyfél aláírása