

ELEKI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL

5742 Elek, Gyulai út 2. sz.

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzat

Hatályos: 2017. április 1. napjától

AKTUALIZÁLVA
2021. JANUÁR 1. NAPJÁTÓL



Elek város polgármestere

Reibel Mihály Művelődési Központ és Könyvtár
kötségvetési szerv vezetője

Naplemente Idősek Otthona
kötségvetési szerv vezetője

Löksháza Községi Önkorm. Óvoda - Bölcsöde
kötségvetési szerv vezetője

Eleki Cigány Nemzetiségi Önkormányzat
elnöke

Eleki Szlovák Nemzetiségi Önkormányzat
elnöke

Löksháza Község Román Nemzetiségi Önkorm.
elnöke

Dr. Kerekes Éva Jegyző

Löksháza község polgármestere

Elek város Óvoda-Bölcsöde
kötségvetési szerv vezetője

Napközi Konyha
kötségvetési szerv vezetője

Löksháza Községi Önkorm. Napközi Konyha
kötségvetési szerv vezetője

Eleki Román Nemzetiségi Önkormányzat
elnöke

Eleki Német Nemzetiségi Önkormányzat
elnöke

Löksháza Község Roma Nemzetiségi Önkorm.
elnöke

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzat

I. Fejezet Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja

1. § A 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 – az Eleki Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) valamennyi szervezeti egységénél ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentésének és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

2. § (1) A szabályzat személyi hatálya a Hivatal köztisztviselőire, közszolgálati ügykezelőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt bejelentő) terjed ki.

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

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

(4) A szabályzat hatálya kiterjed

Elek Város Önkormányzatára, Gyulai út 2. sz.

– az Eleki Közös Önkormányzati Hivatal költségvetési szervhez rendelt, de Elek Város Önkormányzat irányítása alatt működő költségvetési szervekre:

– Elek Város Óvoda-Bölcsőde Elek, Hősök útja 9. sz.

– Reibel Mihály Városi Művelődési Központ és Könyvtár, Elek, Kossuth u. 13. sz.

– Naplemente Idősek Otthona, Elek, Gyulai út 15. sz.

– Napközi Konyha, Elek, Semmelweis u. 16. sz.

A szabályzat hatálya kiterjed továbbá

– Lőkösháza Község Önkormányzatára, Lőkösháza, Eleki út 28. sz.

– az Eleki Közös Önkormányzati Hivatal költségvetési szervhez rendelt, de Lőkösháza Község Önkormányzat irányítása alatt működő költségvetési szervekre:

– Lőkösháza Községi Óvoda, Lőkösháza, Alapítók u. 20. sz.

– Lőkösháza Községi Napközi Konyha, Lőkösháza, Alapítók u. 20. sz.

Kiterjed továbbá a szabályzat hatálya a nemzetiségek jogairól szóló 2011. évi CLXXIX. törvény 80. § bekezdése alapján azokra a **Nemzetiségi Önkormányzatokra**, amelyekkel az Önkormányzatok együttműködési megállapodást kötöttek:

- Eleki Cigány Nemzetiségi Önkormányzat,
- Eleki Román Nemzetiségi Önkormányzat,
- Eleki Szlovák Nemzetiségi Önkormányzat,

- Eleki Német Nemzetiségi Önkormányzat,
- Lőkösháza Község Román Nemzetiségi Önkormányzat,
- Lőkösháza Község Roma Nemzetiségi Önkormányzat.

3. Értelmező rendelkezések

3. § E szabályzat értelmében

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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 érdekeltet értesítse.

4. Eljárási alapelvek

4. § (1) A Hivatalhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

(2) A bejelentőt – az e szabályzat 13. § (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 eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

(4) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

II. Fejezet

A közérdekű bejelentés és panasz

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

5. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel (1. sz. melléklet) érintett Hivatalhoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

- Levelezési cím: Eleki Közös Önkormányzati Hivatal, 5742 Elek, Gyulai út 2.
- e-mail cím: titkarsag@elek.hu
- Telefonszám: 66/240-411

(2) A bejelentés szóban is megtehető, ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe (2. sz. 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,

- e) A bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készül hiteles másolatot
- f) A bejelentő aláírását,
- g) Az eljáró személy aláírását.

(3) 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 a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

6. § (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz és közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Hivatal mellőzheti.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha az alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

7. § 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.

8. § (1) Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtották be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

(2) 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, személyigazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő – igazolását.

(3) Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

7. Közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

9. § (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha a törvény eltérően nem rendelkezik – a Hivatalhoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatóan harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) Az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) Az elítélés várható időpontját,
- c) A határidő hosszabbítás indokait,
- d) A bejelentés iktatott másolati példányát.

8. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

10. § (1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy a Hivatal más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A

vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintette jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

(3) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett köztisztviselőt, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől 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 kifejezteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

(4) A (3) bekezdés szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 13. §-ban foglaltakra.

(5) A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információk önrendelkezési jogáról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

9. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását 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 értesíti.

(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.

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

- a) A jogszerű vagy a közérdeknek megfelelőn állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről
- b) A feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- c) Az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) Indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

13. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

13. § (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 egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulás nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(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 körülmány 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

14. § (1) Jelen szabályzat 2017. április 1-én lép hatályba

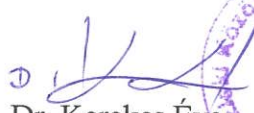
(2) A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépéskor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Elek, 2017. március 16.

Felülvizsgálva

2019. október 29.

2021. január 1. napjától


Dr. Kerekes Éva
jegyző



Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap¹

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.)	

Elek, 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.