

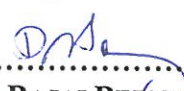
A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA



HATÁLYOS: 2019. DECEMBER 10. NAPJÁTÓL

KIADTA ÉS JÓVÁHAGYTA:




.....
DR. BAJAI BERNADETT
JEGYZŐ

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzatát elfogadom, annak alkalmazását, betartását 2019. december 10. napjától elrendelem és kötelezőnek veszem az általam vezetett szervezetre, intézményre.


.....
Dr. Bajai Bernadett
Dusnoki Polgármesteri Hivatal
jegyző

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

A Dusnoki Polgármesteri Hivatal Jegyzője tekintettel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény. 1 § (1) bekezdése foglaltakra a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása, valamint a polgárok törvényes érdekének védelmében az alábbi szabályzatot adja ki:

1. A szabályzat célja, hatálya

1.1. A szabályzat célja, hogy a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszának (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

1.2. A szabályzat hatálya kiterjed a Dusnoki Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre.

2. Értelmező rendelkezések

2.1. E szabályzat értelmében:

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.

Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:

- közigazgatási hatósági ügyek,
- önkormányzati hatósági ügyek.

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.

2.3. **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.

3. Eljárási alapelvek

3.1. A Hivatalba érkező minden panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

3.2. A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.

3.3. A panaszost – a 4.3. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

3.4. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

3.5. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

4. Adatvédelem

4.1. A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárásra hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adata továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.

4.2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

4.3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

5. Az eljárás megindítása

5.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat – szóban (személyesen ügyfélfogadási időben vagy telefonon a 78/501-705 telefonszámon), írásban (postai úton - levelezési cím: 6353 Dusnok, István király u. 9. vagy elektronikus úton hivatali kapun: DUSNOKPH KRID kód: 106057740) – a Hivatalhoz.

5.2. Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.

5.3. Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a Hivatal szervezeti egységeinek hatáskörébe, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

5.4. Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

5.5. A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles jegyzőkönyvet készíteni *(1. számú melléklet)*.

6. Elintézési határidő és tájékoztatás

6.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

6.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül - az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

6.3. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:

- a panasz tárgyát;
- iktatási számát;
- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.

6.4. Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes kijelölt ügyintéző köteles gondoskodni.

7. Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

7.1. A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

7.2. A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.

7.3. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

7.4. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

7.5. A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

8. Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések

8.1. A kijelölt ügyintéző a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével- köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

8.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

8.3. A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:

- a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról;
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

9. Eljárási költség

9.1. A közérdekű bejelentés és a panasz elbírálására irányuló eljárás tárgyánál fogva illetékmentes eljárás az illetékekről szóló 1990. XCIII. törvény 33. § (2) bekezdés 3. pontja alapján.

10. Panasznyilvántartás

10.1. A Hivatal a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, melynek célja a panaszkezelés hatékonyságának mérése.

10.2. A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos nyilvántartást minden ügyintézőnek vezetnie kell a szabályzat 2. számú mellékletében található nyomtatványon.

11. Záró rendelkezések

10.1. Ez a szabályzat 2019. december 10. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a tárgyban korábban kiadott valamennyi szabályzat hatályát veszti.

10.1. A Hivatal vonatkozásában a jegyzőnek kell gondoskodni, hogy a szabályzatban foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat 3. számú mellékletében szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják a hatálybalépés napjával egyidejűleg.

Dusnok, 2019. december 5.



Dr. Bajai Bernadett
jegyző

Ügyiratszám:
Ügyintéző:
Telefon:

Tárgy:
Hivatkozási szám:
Melléklet:

JEGYZŐKÖNYV PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS RÖGZÍTÉSÉHEZ

Bejelentő neve: Címe:

Elérhetősége (telefon, e-mail)
(választottat aláhúzni)

Bejelentés előterjesztésének helye:

ideje:

módja: telefonon / személyesen

Bejelentés részletes leírása

.....
.....
.....
.....

Bemutatott dokumentumok jegyzéke:

.....

Bejelentő nyilatkozata, tájékoztatása:

Kéri-e az ügyben adatainak zártan kezelését?

igen / nem (megfelelőt aláhúzni)

Hozzájárul-e személyes adatai továbbításához a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére?

igen / nem

A tájékoztatást milyen úton kéri: **telefonon / e-mail-ben / szóban / hivatalos levélben** (megfelelőt aláhúzni)

Hivatal tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valóságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy személyes érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!

Kelt:

.....
bejelentő (meghatalmazottja) aláírása

.....
hivatal részéről felvette

A bejelentés javasolt minősítése (megfelelőt aláhúzni):

Panasz / közérdekű bejelentés / korrupciógyanús eset / szabálytalanság / az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény vagy más ágazati jogszabály hatálya alá tartozó eset



Dusnoki Polgármesteri Hivatal

✉ 6351 Dusnok, István király u. 9.

☎ 78/501-705

HK: DUSNOKPH

✉ dusnokph@dusnok.hu

KRID kód: 106057740

KÖZÉRDEKŰ PANASZOK, BEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÓLAPJA

Iktatószám	Dátum	Ügyfél neve, címe	Közérdekű bejelentés, panasz, kérelem tárgya	Ügyintéző neve	Megjegyzés