

15.
26.



Pázmánd Község Önkormányzata és intézményei
(Pázmándi Polgármesteri Hivatal, Királyi Konyha Gyermekünkért, Pázmándi
Pitypang Óvoda és Bölcsőde)

Panaszok és közérdekű bejelentések szabályzata

Hatályos: 2020. április 20-tól

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) rendelkezései alapján a Pázmánd Község Önkormányzata és intézményei (továbbiakban: Önkormányzat) jogkörömben eljárva a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjét az alábbiak szerint szabályozom.

I. Fejezet

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a Panasztörvényben foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – az Önkormányzat valamennyi szervezeti egységének (a továbbiakban: ellátott szervek) ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésér vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

A fentiekből és az Ávr. 13. § (3.a) bekezdésében foglaltakból eredően ezen szabályzat hatálya a következő költségvetési szervekre / jogi személyekre terjed ki.

- Pázmánd Község Önkormányzata
- Pázmándi Polgármesteri Hivatal
- Pázmándi Pitypang Óvoda és Bölcsőde
- Királyi Konyha Gyermekeinkért

2. A szabályzat hatálya

(1) A szabályzat személyi hatálya az Önkormányzat munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

(2) A szabályzat hatálya az Önkormányzathoz 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.

3. értelmező rendelkezések

E szabályzat értelmében:

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

4. Eljárási alapelvek

- (1) Az Önkormányzathoz 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 határidőre 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

- (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel (ld. 1. számú melléklet) érintett Önkormányzathoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
 - a) levelezési cím: Pázmánd Község Önkormányzata 2476 Pázmánd, Fő utca 80.
 - b) e-mail-cím: polghiv@pazmand.hu
 - c) telefonszám: +36 22 463 694
- (2) A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyve (2. számú melléklet) 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) 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.

(3) Telefonon történt 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.

(4) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(5) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, 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.

(6) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Önkormányzat ellenőrzi.

(7) Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján – írásban – nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságok megvizsgálja.

(8) 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.

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

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

(1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az Önkormányzathoz történő beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

(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 elérhetőségeit,
- b) elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) bejelentés iktatott, másolati példányát.

7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

(1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartama szükségesség teszi.

(2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy az Önkormányzat más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

(3) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett kormánytisztviselőt, 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 kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

(4) 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.

8. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

(1) A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről 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.

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 intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

(1) A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett 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 hozzájárulása 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 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

- (1) Jelen szabályzat a kihirdetését követő napon lép hatályba.
- (2) Jelen Szabályzat rendelkezései a hatálybalépésekor folyamatban levő ügyekre is alkalmazni kell.
- (3) Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszíti az e tárgykörben kiadott korábbi szabályozás.

Pázmánd 2020. április 20.

 *Dr. János Molnár*
polgármester

 *[Signature]*
2. jegyző

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.)	

.....
bejelentő

2. számú 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:	

.....

.....

.....

bejelentő

.....

eljáró személy