

07./2024. (I.2.) jegyzői utasítás

IVÁNCI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata

Hatályos: 2024. január 2-től

Jóváhagyta: Radicsné dr. Soós Ágnes
jegyző

2024.

Bevezetés

Az Ivánci Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője tekintettel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Pkbt.) rendelkezéseire – a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása érdekében az alábbi szabályzatot adja ki:

1. Általános rendelkezések

A szabályzat hatálya: e szabályzat rendelkezéseit az Ivánci Közös Önkormányzati Hivatal és a hozzá tartozó önkormányzatok Ivánc Község Önkormányzata, Felsőmarác Község Önkormányzata, Hegyhátszentmárton Község Önkormányzata, Községi Önkormányzat Pankasz, Községi Önkormányzat Viszák, Községi Önkormányzat Kisrákos, Szaknyér Község Önkormányzata vonatkozásában (a továbbiakban összevontan: Szervezet) a Pkbt. 1. § (2) bekezdés és (3) bekezdéseiben meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárások során kell alkalmazni.

A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a helyi önkormányzatok és szerveik működése során észlelet panaszok, illetve a feladataikhoz kapcsolódó közérdekű bejelentések során elősegítse a jogszabályok érvényesülését, segítse az egyéni jog védelmét, az érdekvédelem érvényesülését.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

2. A panasz és közérdekű bejelentés fogalma

A 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.

Közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

3. A panaszok és közérdekű bejelentések fogadásával kapcsolatos rendelkezések

Panasszal, közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban, illetve elektronikus úton – fordulhat az 1. pontban felsorolt szervekhez. A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a jegyző, illetőleg a jegyző vagy az aljegyző jogosult.

Szóbeli panaszt, vagy közérdekű bejelentést lehet tenni személyesen vagy telefonon az Ivánci Közös Önkormányzati Hivatalban és a Pankaszi Kirendeltségen ügyfélfogadási időben lehet.

Elérhetőségek:

- Ivánci Közös Önkormányzati Hivatal – 9931 Ivánc, Kossuth L. u. 119.

Telefonszám: 94/542-027

- Ivánci Közös Önkormányzati Hivatal Pankaszi Kirendeltsége - 9937 Pankasz Fő út 64.

Telefonszám: 94/548-080

Írásban, a fentiek szerinti cím postázva, elektronikus úton a jegyzo@ivanc.hu vagy a pankasz@pwnet.hu e-mail címre lehet a bejelentést megküldeni.

Ha a panasz nem az eljárásra jogosult szervnek nyújtották be, akkor azt a beérkezéstől számított 8 napon belül át kell tenni az arra illetékes szervnek. Az áttételről azzal egyidejűleg a panaszost vagy közérdekű bejelentést tevőt írásban értesíteni szükséges.

Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására, vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotó hatáskörrel rendelkező szervnek is szükséges megküldeni.

Az adott önkormányzatot érintő panaszról és a vizsgálat eredményéről az adott önkormányzat képviselő-testületét tájékoztatni szükséges.

4. A panaszok, közérdekű bejelentések beérkezésének, dokumentálásának, intézésének rendje

A szóban személyesen tett panaszokról és közérdekű bejelentésekről a hivatal jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a bejelentővel alá kell íratni és ahhoz másolatban csatolni kell a bejelentő által bemutatott dokumentumokat. A jegyzőkönyv egy példányát a bejelentőnek át kell adni.

A telefonon szóban előterjesztett panaszról és közérdekű bejelentésről feljegyzést kell készíteni a jegyzőkönyv szerinti adattartalommal.

Az írásbeli, illetőleg elektronikus úton benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés megérkezését, illetve a szóbeli jegyzőkönyvezését, feljegyzés készítését az iktatás követi az iratkezelési szabályzatban foglaltaknak megfelelően.

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell el kell intézni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatóságát harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost/közérdekű bejelentőt az elintézés ügyintézésének meghosszabbításának indokával és a várható időpontjának megjelölésével tájékoztatni szükséges, azonban az elintézési határidő nem haladhatja meg a 6 hónapot.

A panasz és közérdekű bejelentés kapcsán az eljáró ügyintéző kapcsolatot tart a panasztevővel vagy közérdekű bejelentővel a panasz és közérdekű bejelentés kiegészítése, pontosítása, a tényállás tisztázása, további információk rendelkezésre bocsátása érdekében. Ennek kapcsán a panaszost illetőleg a közérdekű bejelentőt az eljáró ügyintéző meghallgatja, szükség esetén további dokumentumok, információk beszerzésére hívhatja fel.

A panasz vagy közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

5. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése és vizsgálat nélküli elutasítása

A panasz és közérdekű bejelentés elintézését az eljárást lefolytató jogosult a megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezni, amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.

A kivizsgálás mellőzhető:

- ha a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által írt ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés érkezik,
- a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy nyújtotta be (kivéve amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alapján súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, vagy a panaszt az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett elektronikus rendszeren keresztül érkezett),
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

A panasz kivizsgálását el kell utasítani, amennyiben a panaszos a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl terjeszti elő panaszát.

A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzéséről, elutasításáról a panaszost és a közérdekű bejelentőt írásban szükséges tájékoztatni, a tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás mellőzésének vagy a kivizsgálás nélküli elutasítás okára.

6. A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálatának eredménye és a további intézkedések megtétele

A panasz és közérdekű bejelentés során az eljáró szerv a tényállás tisztázása során megállapítja, hogy a panasz és közérdekű bejelentés vélt, vagy valós sérelemre vonatkozik.

A valós sérelem esetén szükséges annak kivizsgálása, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak szándékosan történt(ek), illetve, hogy egyedi vagy ismétlődő esetről van szó, illetőleg több személyt is érinthet-e a panasz, közérdekű bejelentés.

Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, úgy gondoskodni kell:

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

A panaszost és a közérdekű bejelentést tevőt azok elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével írásban értesíteni kell.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és azt igazoltan tudomásul vette.

A Szervezetet érintő panaszokról és közérdekű bejelentésekről a jegyző által megbízott közszolgálati tisztviselő nyilvántartást vezet melynek alapjául a panaszra, közérdekű bejelentés elintézésére kijelölt ügyintéző által szolgáltatott információk szolgálnak.

7. A panasz és a közérdekű bejelentő részére biztosított védelem

A Pkbt. 6. §-ban foglaltak alapján a panaszost és közérdekű bejelentőt:

- nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve a Pkbt. 6. § (4) bekezdésben foglaltak szerint,
- személyes adatai a Pkbt. 6. § (4) bekezdésben foglaltak kivételével csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adható át, ha e szerv

annak kezelésére a törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárult,

- személyes adatai hozzájárulás nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra,
- 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 számára.

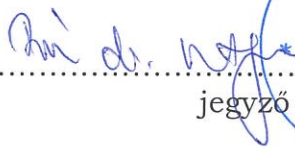
Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2024. január 2-án lép hatályba, mellyel egy időben a korábbi, hasonló tartalmú szabályzat hatályát veszti.

A szabályzat főbb irányainak meghatározásáért, a szabályzat elkészítésért és végrehajtásáért a Jegyző a felelős.

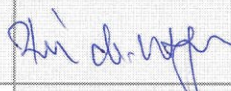
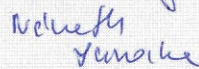
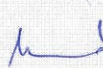
A szabályzatot az Ivánci Közös Önkormányzati Hivatal valamennyi dolgozójának meg kell ismerni és annak betartásáért felelősséggel tartoznak.

Ivánc, 2024. január 2.


.....
jegyző 

Megismerési záradék:

Aláírással igazolom, hogy az Ivánci Közös Önkormányzati Hivatal „A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének eljárásrendje” szabályzatban foglaltakat megismertem, betartását rám nézve kötelezőnek ismerem el:

Név	Képviselt szerv/Beosztás	Dátum	Aláírás
Radicsné dr. Soós Ágnes	jegyző	2024.01.02.	
Németh Zsuzsanna	igazgatási ügyintéző	2024.01.02.	
Major Veronika	pénzügyi ügyintéző	2024.01.02.	
Horváth Péterné	pénzügyi ügyintéző	2024.01.02.	
Tóth Zoltán	aljegyző	2024.01.02.	
Mesics György	igazgatási ügyintéző	2024.01.02.	
Holdosi Judit	pénzügyi ügyintéző	2024.01.02.	
Gaál Anita	pénzügyi ügyintéző	2024.01.02.	
Horváthné Neumann Noémi	pénzügyi ügyintéző	2024.01.02.	
Márkus Viktória Szilvia	adóügy ügyintéző	2025.01.02.	
Zsohár-Pongrácz Anikó	pénzügyi ügyintéző	2025.02.10.	