


Balatonalmádi Város Önkormányzata
Balatonalmádi Közös Önkormányzati Hivatal


A közérdekű bejelentésének, panaszok kezelésnek eljárásrendjére vonatkozó
szabályzata

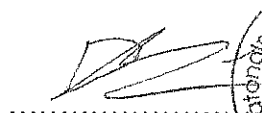
Hatálybalépés időpontja:


2020. január 2.

Jóváhagyta:


Dr. Endre Szabolcs
Jegyző




Dr. Kepli Lajos
Polgármester



Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések.....	3
1. A szabályzat célja.....	3
2. A szabályzat hatálya.....	3
3. Értelmező rendelkezések.....	3
4. Eljárási alapelvek.....	4
II. A közérdekű bejelentés és panasz.....	4
5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása.....	4
6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje.....	5
7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje.....	5
8. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy elbírálását követően.....	6
9. A közérdekű bejelentő, panaszos védelme.....	6
III. Záró rendelkezések.....	6
1. sz. melléklet.....	9

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a Balatonalmádi Város Önkormányzat és Balatonalmádi Közös Önkormányzati Hivatal (továbbiakban: Hivatal) valamennyi szervezeti egységének (továbbiakban: szervezeti egység) ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

Személyi hatálya kiterjed Balatonalmádi Város Önkormányzat és Balatonalmádi Közös Önkormányzati Hivatal köztisztviselőire, közszolgálati ügykezelőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottaira (továbbiakban: foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (továbbiakban: bejelentő).

Tárgyi hatálya kiterjed a Hivatal érkezett azon beadványokra, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek. 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 alkalmazása során:

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 kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekeltet értesítse.

4. Eljárási alapelvek

A hivatalhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

A bejelentőt – az e szabályzat 9. pontjában meghatározott kivétellel (rosszhiszemű bejelentő) – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A vizsgálat lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

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

II. A közérdekű bejelentés és panasz

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel érintett Hivatalhoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén: 1. számú melléklet

- levelezési cím: Balatonalmádi Közös Önkormányzati Hivatal, 8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1.
- e-mail cím: pmhivatal@balatonalmadi.hu
- telefonszám: 88-542-410

A bejelentés szóban is megtehető, ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyve foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. (2. számú melléklet)

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- bejelentő neve, elérhetősége;
- panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helye, ideje;
- panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalása;
- ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma;
- bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, illetve mellékletként azok eredeti példánya vagy az eredetiről készített hiteles másolat;
- bejelentő aláírása;
- eljáró személy aláírása.

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 is a jegyzőkönyvre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

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

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha az előterjesztés a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap eltelt.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül kerül elutasításra.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Hivatal mellőzi, kivéve ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem alapján került sor.

Ha a Hivatal számára nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével fejezi be a Hivatal.

A Hivatalt, valamint a Hivatal tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a jegyző megvizsgálja és amennyiben megállapítja, hogy az panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

A benyújtott irományon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéshez szükséges adatain kívül a – törvényes képviselő vagy meghatalmazott bejelentővel azonos tartalmú adatait és csatolni kell képviseleti jogosultságra vonatkozó igazolást.

Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzésre kerül.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

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

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

- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségét;
- elintézés várható időpontját;
- határidő hosszabbítás indokát;
- bejelentés iktatott, másolati példányát.

7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

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 érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

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 nyolc napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

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 elbírálását követően

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.

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:

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

9. A közérdekű bejelentő, panaszos védelme

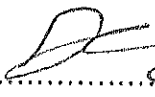
A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett vizsgálat lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.

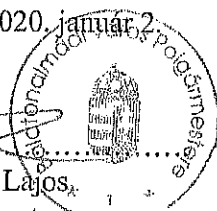
Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az vizsgálat lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni, amennyiben valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy jogsérelemet okozott, személyes adatait az vizsgálat kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

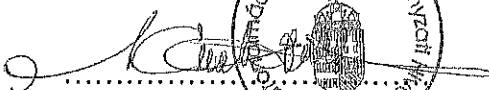
III. Záró rendelkezések

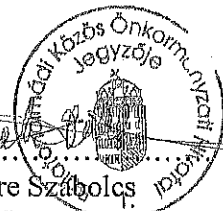
Jelen szabályzat 2020. január 2. napján lép hatályba. Egyidejűleg Balatonalmádi Közös Önkormányzati Hivatal 1/277/2016. számú szabályzata a közérdekű adatok megismerésére irányuló igények teljesítésének rendjéről hatályát veszti. A módosítást a jogszabályváltozás hatálybalépését, illetve a belső szervezeti változás vagy egyéb belső döntés miatti módosítás időpontját követő 30 napon belül a szabályzaton át kell vezetni.

Balatonalmádi, 2020. január 2.


Dr. Kepli Lajos
Polgármester




Dr. Endre Szabolcs
Jegyző



Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap

I.	Címzett	
	ellátásra jogosult szerv	
	panasszal érintett szervezeti egység	
II.	Bejelentő	
	neve	
	lakcíme	
	telefonszáma	
	e-mail címe	
III.	Bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelése	
	helye	
	időpontja	
IV.	Bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyíték (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés stb.)	

Balatondalmádi, 202...

.....
bejelentő

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	Bejelentő	
	neve	
	lakcíme	
	telefonszáma	
	e-mail címe	
II.	Bejelentés előterjesztésének	
	helye	
	időpontja	
III.	Bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyíték	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma	

Balatonalmádi, 202...

.....
bejelentő.....
eljáró személy