



BALATONALMÁDI POLGÁRMESTERI HIVATAL

JEGYZŐJE

8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1.

+ 36 88 542 410

7/2025. jegyzői utasítás

A BALATONALMÁDI POLGÁRMESTERI HIVATAL PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZATÁRÓL

A helyi önkormányzatok és szerveik, a köztársasági megbízottak, valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköreiről szóló 1991. évi XX. törvény 140.§ (1) bekezdés c) pontjában meghatározott hatáskörömben eljárva a Balatonalmádi Polgármesteri Hivatal panaszkezelési szabályzatát az alábbiak szerint határozom meg.

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 6/C.§ (1) bekezdése alapján Balatonalmádi Város Önkormányzata bevételeivel és kiadásával kapcsolatban a tervezési, gazdálkodási, ellenőrzési, finanszírozási, adatszolgáltatási és beszámolási feladatok ellátásáról a Balatonalmádi Polgármesteri Hivatal gondoskodik.

Fentiekből eredően ezen szabályzat hatálya a következő költségvetési szervekre/jogi személyekre terjed ki:

Balatonalmádi Város Önkormányzata
Balatonalmádi Polgármesteri Hivatal
(a továbbiakban: fent felsorolt szervek).

Balatonalmádi Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: a Hivatal) — az önkormányzattal, valamint a Hivatallal kapcsolatban keletkezett panasz és közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatban - figyelembe véve a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseit - a következőket határozza meg:

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy meghatározza

- a panasz és közérdekű bejelentés fogalmát, értelmezését,
- a panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendjét,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzésére vonatkozó szabályokat,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának szabályait,
- a panasz, közérdekű bejelentés kezelési rendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelés dokumentálási módját,
- a panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelmet,
- a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatot,
- a panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepét,
- a valós panaszok, közérdekű bejelentések és a kockázatértékelés kapcsolatát,
- a panasz és a közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat.

2. A panasz és a közérdekű bejelentés fogalma

1. 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. Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá és elbírálására a bíróságok igazgatására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panasz alatt érteni kell minden olyan negatív észrevételt, bejelentést amely

- az Önkormányzattal,
- a Hivatallal,
- az önkormányzat által ellátott feladatokkal- bele értve az önkormányzat intézményeit is összességében negatív megállapítást, kifogást fogalmaz meg.

3. A panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendje

3.1. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtása

Panasz és közérdekű bejelentés benyújtására bárki jogosult. Panasz és közérdekű bejelentés benyújtására nem csak az jogosult, akinek jogát, jogos érdekét az ügy érinti.

A panasz és közérdekű bejelentés benyújtásának helye

A panaszt és közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szervhez kell előadni.

Az eljárásra jogosult szerv az, aki a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyában eljárhat.

Amennyiben a Hivatal nem,

- a Hivatal illetve az Önkormányzat Képviselő-testülete, továbbá
- más Képviselő testületi szervezi (polgármester, bizottság, jegyző, társulás)

Feladat-és hatáskörébe, illetve illetékességi körébe tartozik a panasz vagy bejelentés, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez.

3.2. A panasz és közérdekű bejelentés dokumentálás rendje

A szóban előterjesztett panaszt és közérdekű bejelentést írásba kell foglalni. Az írásba foglalás formája a jegyzőkönyv, amelynek egy példányát át kell adni a panaszosnak, illetve bejelentőnek.

Az iratkezelési szabályzatnak megfelelően iktatni kell

- az írásban benyújtott panaszt és közérdekű bejelentést,
- azt a jegyzőkönyvet, mely a szóban előterjesztett panasz és közérdekű bejelentés alapján került felvételre.

Az iktatásnak a panasz és közérdekű bejelentéssel kapcsolatos határidők betartása miatt is nagy jelentősége van.

3.3. A hatáskör és illetékesség vizsgálata

A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálására a panasszal, közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szerv a köteles.

A Hivatal az előzőek alapján köteles megvizsgálni, hogy a panasz, illetve közérdekű bejelentés tárgyköre alapján eljárásra jogosult-e, és ezen túl illetékességgel is rendelkezik-e.

Amennyiben a Hivatal a hatásköre és vagy illetékesség hiányát észleli köteles a panaszt, illetve közérdekű bejelentést 8 napon belül áttenni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervnek. Az ügy áttételéről értesíteni kell a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt is.

Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására, illetve módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, és a jogalkotás nem a helyi önkormányzat hatáskörébe tartozik, akkor a javaslatot meg kell küldeni a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személy, vagy szerv részére.

4. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése és vizsgálat nélküli elutasítása

4.1. A kivizsgálás mellőzése

4.1.1. A panaszt, közérdekű bejelentést nem kell kivizsgálni akkor, ha

- a) a panasz, közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú,

- b) ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt,
- c) a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette,
- d) a panaszos, bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát, közérdekű bejelentését.

4.1.2. Amennyiben a panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása előtt, illetve során megállapításra kerül, hogy azt nem kell kivizsgálni a jegyző, illetve a kivizsgálásért felelős személy köteles dönteni arról, hogy

- a) a kivizsgálás valóban mellőzésre kerül, vagy
- b) a kivizsgálást - a panasz, közérdekű bejelentés tartalma miatt - még is végrehajtja.

A panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a panasz, bejelentése kivizsgálásra nem kerül.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás mellőzésének okára.

4.2. A kivizsgálás elutasítása

A panaszt, közérdekű bejelentést vizsgálat nélkül el kell utasítani, ha a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy év eltelt.

A panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a panasz, bejelentése elutasításra került.

A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás nélküli elutasítás okára.

5. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása

5.1. A kivizsgálási határidő

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül el kell bírálni. (Az elbírálási idő hosszabb is lehet akkor, ha a kivizsgálás ideje előreláthatólag meghaladja a 30 napot. Erről azonban a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban tájékoztatni kell.)

5.2. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának menete

5.1. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység a következő szakaszokra bontható:

- a) kivizsgálásért felelős személy meghatározása,
- b) a panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása a kivizsgálást végző részére,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés várható kivizsgálás idejének előzetes felmérése,
- d) panaszos, illetve a közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtásától számított 30 napot,
- e) információk beszerzése a tényállás tisztázásához,
- f) a tényállás tisztázása a panasz, közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása,
- g) a tényállás és a dokumentumok továbbítása a jegyzőnek.

A panaszt, közérdekű bejelentés amennyiben annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy jogorvoslati eljárás kezdeményezésére irányul, a továbbiakban nem panaszként, közérdekű bejelentésként, hanem jogorvoslati kezdeményezésként kell kezelni.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt, közérdekű bejelentést a panasztevő, bejelentő visszavonja, s a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy az nem valós.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenységet a szabálytalanságok kezelési rendje szerint kell folytatni akkor, ha a panasz, közérdekű bejelentés nyilvánvalóan az utóbbi körbe tartozik.

5.2.1. A kivizsgálásért felelős személy meghatározása

A panasz, illetve közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység során első lépés a kivizsgálásért felelős személy, személyek meghatározása. Ezt a tevékenységet a jegyző, személyes érintettsége esetén az aljegyző, vagy a jegyző helyettesítésére kijelölt személy végzi. A hivatalvezető érintettsége esetén a döntést a hivatalon belül az e célra létrehozott panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottság hatáskörébe kell utalni. (1. melléklet)

5.2.2. A panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása

A panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot.

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása a jegyző, valamint a jegyzőt helyettesítő személy, illetve a bizottság döntése alapján történhet:

- az eredeti dokumentumok, illetve
- másolatok formájában.

Az eredeti dokumentumok átadását akkor kell mellőzni, ha azok olyan jellegűek, melyek megsemmisülése aránytalan nagy hátránnyal járna az Önkormányzat, illetve a Hivatal számára.

A döntésre jogosultak rendelkezhetnek úgy is, hogy az átadott dokumentumról átadás-átvételi jegyzék készüljön.

5.2.3. A panasz, illetve a közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejének előzetes felmérése

A kivizsgálást végző feladata, hogy az érdemi munka előtt meghatározza a panasz, közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejét.

A várható időtartamot az ügyiratra feljegyezve az alábbiak szerint kell meghatározni:

- "30 napon belül kivizsgálható, vagy
- "30 napon túl vizsgálható ki, a vizsgálat várható időtartama nap."

A kivizsgálási idő tekintetében tapasztalati adatokra kell támaszkodni.

5.2.4. A panaszos, illetve közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtástól számított 30 napot

A kivizsgálásért felelős feladata, hogy az előreláthatólag 30 napot meghaladó kivizsgálási idejű panaszok, illetve közérdekű bejelentések esetében a panaszost, illetve bejelentőt írásban tájékoztassa a kivizsgálás várható határidejéről.

5.2.5. Információk beszerzése a tényállás tisztázásához

A panaszt, közérdekű bejelentést ki kell vizsgálni.

5.2.5.1. A kivizsgálás során, ha szükséges

- a) össze kell gyűjteni a Hivatalon belüli információkat,
- b) a rendelkezésre álló adatokból be kell gyűjteni az információkat,
- c) az információkból elő kell állítani a szükséges adatokat, bejelentőt,
- d) egyéb eljárási cselekményt kell végezni a panasz, közérdekű bejelentés tartalmának megalapozottsága tekintetében.

A tényállás tisztázásához indokolt lehet meghallgatni a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett olyan személyt, csoportot, illetve csoport képviselőjét, stb., akinek feladatát, hatáskörét a panasz, közérdekű bejelentés közvetlenül érinti.

A panaszost, közérdekű bejelentőt meg lehet hallgatni, ha a tényállás tisztázásához szükséges.

A panaszost, közérdekű bejelentőt ennek érdekében fel kell hívni arra, hogy meghallgatásra jelenjen meg. A panaszost, közérdekű bejelentőt a meghallgatásra kötelezni nem lehet, csupán tájékoztatni arról, hogy a tényállás tisztázásához szükséges a személyes meghallgatása.

A panaszos, közérdekű bejelentő meghallgatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni, és a jegyzőkönyv egy példányát át kell a részére adni.

A tényállás tisztázásához szükség esetén szakértőt is be lehet vonni akkor, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

5.6. A tényállás tisztázása a panasz, illetve közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása

A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy valós, vagy vélt panasz, illetve közérdekű bejelentés-e.

5.6.1. Valós panasz

Valós a panasz akkor, ha a panaszos által előadottak megfelelnek a valóságnak, és a feltárt valóság egyéni jogra, egyéni érdeksérelemre mutat rá.

Valós panaszok esetében vizsgálni kell, hogy a panasz olyan dologra irányul-e, melyben az egyéni jog, illetve érdek sérelme - szándékosan, vagy - nem szándékosan történt.

A valós panaszt meg kell vizsgálni a tekintetben is, hogy egyedi, vagy ismétlődő-e, illetve olyan panasz, mellyel kapcsolatban több panaszos is lehetne.

A valós panasszal kapcsolatban vizsgálni kell azt is, hogy a panasz kivizsgálása alapján további kivizsgálásra, felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e vagy sem.

5.6.2. Vélt panasz

Vélt a panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, amelyről az Önkormányzat Képviselő-testülete, annak szervei, köztük a Hivatal közvetlenül nem tehet, azaz:

- nem az eljáró szerv helytelen magatartásukból, intézkedéseikből következik,
- nem ellentétes jogszabályi előírással.

5.6.3. Valós közérdekű bejelentés

Valós a közérdekű bejelentés akkor, ha a közérdekű bejelentésben közölt állapot, körülmény olyan, mely a település, illetve a település egy részének közösségét negatívan érinti, és ez a negatívum orvosolható, illetve megszüntethető helyi keretek között, pl.:

- olyan ügyfélfogadási idő, amely miatt dolgozók a hivatalos ügyeiket a saját munkaidejük után nem tudják intézni,
- egyes kérelmek, nyomtatványok nehéz elérhetősége, mely orvosolható lenne a Hivatal honlapján való közzététellel és letöltési lehetőséggel,
- a központi jogszabály adta lehetőségeken belül a nem a helyi viszonyokhoz igazodó helyi rendelet helyi viszonyokhoz való igazítása stb.

5.6.4. Nem valós közérdekű bejelentés

Nem valós közérdekű bejelentés az a bejelentés, amely olyan körülményre mutat rá, melyek helyi szinten nem orvosolhatók, nem szüntethetők meg a Hivatal és az Önkormányzat által, melyekre a helyi szervezeteknek nincs közvetlen ráhatásuk. Ilyen lehet, pl.: a helyi munkalehetőségek hiánya.

Ezt az önkormányzat közvetlenül nem tudja megoldani, csak közvetetten tud hatni a gazdasági szereplőkre.

5.7. A tényállás és a dokumentumok továbbítása a jegyzőnek

A tényállást a panasz, illetve a közérdekű bejelentés kivizsgálását követően továbbítani kell a jegyzőnek. Amennyiben a panasszal, közérdekű bejelentéssel a hivatalvezetés érintett, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményét a Képviselő-testülettel is ismertetni kell.

A dokumentum továbbításának célja,

- valós panasz esetén a panaszkezelés, illetve szükséges felelősségre vonás érdekében az intézkedések megtétele,

- valós közérdekű bejelentés esetén a közérdekű bejelentésben szereplő körülmény megszüntetése, orvoslása,
- vélt panasz és nem valós közérdekű bejelentés esetén a tájékoztatás.

6. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelési rendje

6.1. A panasz kezelése

A panaszkezelési tevékenységet végezni csak a valós panaszokkal kapcsolatban kell.

A panaszkezelés célja, hogy:

- a) hozzájáruljon a jogos panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- b) a panasszal érintett tény, körülmény alapján a megfelelő állapot helyreállításra kerüljön, a szükséges intézkedéseket megtegyék,
- c) a feltárt egyén sérelem okai megszüntetésre kerüljenek,
- d) a sérelem megfelelően orvoslásra kerüljön,
- e) felelősség megállapításra kerüljön,
- f) megfelelő ellenőrzési pontok beépítésre kerüljenek

A panaszkezelés során:

- a) amennyiben lehetséges a panaszt orvosolni kell (a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),
- b) meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket.

6.2. A közérdekű bejelentés kezelése

A közérdekű bejelentéssel kapcsolatos kezelési tevékenységet végezni csak a valós közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban kell.

A közérdekű bejelentés kezelésének célja, hogy:

- a) megszüntesse, illetve orvosolja a közérdekű bejelentésben feltárt
- b) helyi közösséget érintő
- c) nem megfelelő körülményt, helyzetet, állapotot
- d) a központi keretszabályozáson alapuló, vagy tisztán a helyi viszonyokra alapozott helyi rendeletek a közérdekű bejelentés szempontjai alapján felülvizsgálatra kerüljenek.

7. A panasz és közérdekű bejelentés kezelésének dokumentálási módja

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés kezelés során a panasz, illetve közérdekű bejelentés iktatásától kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell.

A keletkezett dokumentumokat meg kell őrizni.

Az eljárás során biztosítani kell azt, hogy a panaszos, illetve közérdekű bejelentő a személyes adatai ne kerüljenek továbbításra, - kivéve, ha ahhoz a panaszos, illetve közérdekű bejelentő kifejezetten hozzájárult.

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés kivizsgálását követően az érintetteket haladéktalanul értesíteni kell.

Az értesítés során tájékoztatni kell a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt

- valós panasz, illetve közérdekű bejelentés esetén a megtett intézkedésekről,
- vélt panasz, illetve közérdekű bejelentés esetén az intézkedés mellőzéséről, valamint annak indokairól.

Az értesítés módja történhet írásban, vagy szóban.

Írásban kell a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíteni a kivizsgálásról akkor, ha szóbeli tájékoztatást nem kapott, vagy szóbeli tájékoztatást kapott, de a tájékoztatást nem vette tudomásul. Akkor kell egy szóbeli tájékoztatást tudomásul vettnek minősíteni, ha a tájékoztatásról szóló jegyzőkönyvben az érintett a tudomásul vételt aláírásával igazolja.

A dokumentumokat az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell megőrizni.

8. A panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés előterjesztése miatt.

A panaszos, illetve közérdekű bejelentő ilyen jellegű védelmének biztosításáért és ellenőrzéséért a jegyző, érintettsége esetén az aljegyző és a polgármester együttesen felelős.

Ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszemű, és döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult - hatáskörrel és illetékességgel rendelkező - szerv vagy személy részére át kell adni,
- megalapozottan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

9. A panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendje

A Hivatal számára jelentős feladatot jelent az, hogy a panaszok és a közérdekű bejelentések kivizsgálását követően külön figyelmet fordítson a megelőzési tevékenységre.

A megelőzési tevékenység célja, hogy még egyszer az Önkormányzathoz - ide értve a Képviselő-testület szerveit, köztük a Hivatalt - ugyanazzal a panasszal ne forduljanak, azaz szűnjön meg az ok, ami a panaszt, közérdekű bejelentést előidézte.

A panasz megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése,
- a panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,
- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a megelőzési tevékenységről.

A közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a helyi közösséget, illetve annak meghatározott csoportjait érintő döntések előtt tájékozódás, véleménykutatás, igényfelmérés, -
- helyi rendeleteknél közmeghallgatás, illetve egyéb lakossági fórum megtartásával a helyi érdekek, sajátosságok megismerése,
- a helyi igény és érdekfelmérés adatainak összegzése és felhasználása a helyi döntések meghozatalakor.

9.1. A megelőzési lehetőség feltárása

A panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megtevékenysége, vagy a panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben a panaszhoz hasonló panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetők, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

A közérdekű bejelentés esetében is fontos annak feltárása, hogy a közérdekű bejelentés esetén van-e, lett volna-e megelőzési tevékenység. Lehetőség szerint meg kell határozni a megfelelő megelőzési feladatokat.

9.2. A megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése

Az újbóli panaszok, közérdekű bejelentések megelőzésének lehetőségekor feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni.

A jegyző, - illetve a panasz, közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság - feladata, hogy meghatározza pontosan a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenységet,

illetve, hogy megállapítsa az egyes tevékenységekkel kapcsolatos határidőket, felelősöket. Ezt írásba is kell foglalni.

9.3. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése

A panasz- és közérdekű bejelentés kezelési tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése a jegyző, illetve a panasz és közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság feladata.

A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatok, tevékenységek végrehajtásának helyzetét (hol tart a feladatellátás?)
- elemezni kell a hasonló panasz, illetve közérdekű bejelentés tételi lehetőségeket,
- értékelni kell a panasz, illetve közérdekű bejelentés kezelés eredményét.

9.4. A megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése

Amennyiben lehetőség van a panasz és közérdekű bejelentés kezelés során törekedni kell a megelőzés érdekében az Önkormányzat, illetve a Hivatal működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására, lehetőség szerint harmonizálva a Hivatalban folyó belső kontroll tevékenységgel.

9.5. Beszámoltatás a megelőzési tevékenységről

A panasz és közérdekű bejelentés kezelési tevékenység során rendszeresen sort kell keríteni a megelőzési tevékenységgel összefüggő beszámoltatásra, különösen annak hatékonyságára.

Amennyiben a megelőzési tevékenység a beszámoltatás során nem minősül megfelelőnek, javasolni kell a megelőzési tevékenység újbóli elvégzését.

10. A panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

A panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök összekapcsolódnak. A panasz és közérdekű bejelentés kezelési tevékenység legfőbb irányítója a jegyző, aki e feladatát helyettesére, illetve egyéb csoportra, személyre is átruházhatja.

A jegyző felelőssége, hogy

- a Hivatal szakmailag is a jogszabályoknak, valamint a belső szabályoknak megfelelően működjön, az ezzel kapcsolatos panaszok figyelemmel kísérésre kerüljenek,
- az Önkormányzat működését biztosító Képviselő-testület, a bizottságok tevékenysége is megfeleljen a jogszabályoknak,
- a valós panaszok és közérdekű bejelentések megfelelő módon kezelésre kerüljenek, a szükséges intézkedések megszülessenek, a panaszok és a közérdekű bejelentések alapján feltárt problémák orvosolva legyenek.

A panasz, közérdekű bejelentést átvevő dolgozó felelőssége, hogy

- a panaszt, közérdekű bejelentést iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztésről jegyzőkönyvet vegyen fel, annak egy példányát az előterjesztőnek átadja, másik példányát iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztőt tájékoztassa a jogairól.

11. A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatok

A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatokat el kell látnia:

- a jegyzőnek,
- a polgármesternek, valamint
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottságnak

Az Önkormányzat Képviselő-testületét, bizottságát, illetve a Hivatal megítélését, és működését közvetlenül érintő panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a kivizsgálás eredményeiről a Képviselő-testületet tájékoztatni kell.

Amennyiben adott panasz, közérdekű bejelentés a Képviselő-testületi hatáskörbe tartozó döntéssel (önkormányzati rendelettel, illetve határozattal) függ össze, erre fel kell hívni a Képviselő-testület figyelmét.

A Képviselő-testület számára a jegyző évente köteles összesítő beszámolót készíteni az adott évben regisztrált panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint azok kivizsgálásának eredményéről.

Tájékoztatásnak ki kell terjednie:

1. a panaszokkal kapcsolatban:
 - panaszok számáról,
 - a vélt és valós panaszok arányáról, o a valós panaszok jellegéről, tartalmáról
 - a panaszkezelési tevékenység eredményéről.
2. a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban:
 - közérdekű bejelentések számáról
 - a vélt és valós közérdekű panaszok arányáról,
 - a valós közérdekű panaszok területeiről
 - a közérdekű bejelentés kezelés eredményéről.

12. A panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepe

A panaszok és a közérdekű bejelentések, valamint a kivizsgálási eredményeket figyelembe kell venni a dolgozói teljesítményértékelés során.

A panaszokat és közérdekű bejelentéseket és kivizsgálás eredményeit csoportosítani kell annak figyelembe vételével, hogy azok mely dolgozói csoporthoz, igazgatási ághoz, esetleg személyhez kapcsolódnak.

A dolgozók, illetve az igazgatási csoportok teljesítménykövetelményeibe a kivizsgálás eredményének függvényében kell nagyobb, illetve kisebb figyelmet szentelni az érintett területek megszüntetésére, a kifogásolt helyzet, tény, körülmény megszüntetésére, illetve ezek ellenőrzésére.

13. A valós panaszok, közérdekű bejelentések és kockázatértékelés

Az éves belső ellenőrzési terve elkészítése előtt az Önkormányzat Belső Ellenőrzési kézikönyve alapján kockázatelemzést kell végezni. A kockázatelemzésben fel kell használni a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálások eredményeit, s a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett területeket kockázat szempontjából magasabbra kell értékelni.

14. A nem hivatalos panaszra és nem hivatalos közérdekű bejelentésre vonatkozó szabályok

A nem hivatalos panaszt és közérdekű bejelentést az észleléskor dokumentálni kell.

A dokumentálás rendje más-más feladatot jelent az egyes panaszok, közérdekű bejelentések közlési, megjelentési formái szerint.

Írásbeli feljegyzést kell készíteni azokról a szóbeli panaszokról és közérdekű bejelentésekről, melyek egyéb úton nem dokumentálhatók, illetve nem dokumentáltak.

A rádióban, televízióban sugárzott panasz, illetve közérdekű bejelentés értékkel bíró adásokat lehetőség szerint rögzíteni kell, és a fontosabb adatokról feljegyzést kell készíteni.

Az interneten megtalálható panaszokról, közérdekű észrevételről a megjelenés helyére való hivatkozással feljegyzést kell készíteni. Ha lehetőség van, az egész anyagot rögzíteni kell.

Az írásban megjelent panaszokat, közérdekű bejelentéseket külön dokumentálni nem szükséges.

A panasz, közérdekű bejelentés dokumentálásával kapcsolatban feltétlenül ki kell térni a következőkre:

- a panasz, közérdekű bejelentés tárgya, témája, - a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett

időszak, időpont, - a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység, - a panasztevő, közérdekű bejelentő, - a panasz, közérdekű bejelentés megjelenési formája.

A panaszokról, közérdekű bejelentésekről készült írásos dokumentumokat a Hivatal iratkezelési szabályzata szerint kötelezően iktatni kell.

Amennyiben a panasz, illetve közérdekű bejelentés jellege indokolja, a Hivatal, illetve az Önkormányzat Képviselő-testülete, Bizottsága, Polgármestere dönthet úgy, hogy a nem hivatalos panaszt és közérdekű bejelentést úgy vizsgálja ki, mintha az hivatalosan érkezett volna.

15. A panasz, közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások

A panaszokat és a közérdekű bejelentéseket az iktatásukat követően nyilvántartásba kell venni.

A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább a következőket.

- a) sorszám,
- b) iktatószám,
- c) panasz és közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- d) a panasszal, közérdekű tevékenységgel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység,
- e) a panasztevő és bejelentő adatai,
- f) a panasz, közérdekű bejelentés valós és nem valós státusza,
- g) valós panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásának adatai (felelős, vizsgálat kezdő és befejező időpontja, megállapítások),
- h) a kivizsgálásról való tájékoztatás időpontja,
- i) a panasz és közérdekű bejelentés kezelés adatai,
- j) a panasz és közérdekű bejelentés megelőzés adatai.

A nyilvántartást a jegyző által kijelölt személy vezeti.

16. Záró rendelkezések

A panasz- és közérdekű bejelentés kezelési eljárásra a közigazgatási eljárás szabályait az eljárás speciális jellege miatt nem kell alkalmazni.

A szabályzat az elfogadása napján lép hatályba, s rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

Hatályát veszti a 4/2024. (VII.9.) jegyzői utasítás.

Balatonalmádi, 2025. február 3.


Tárnoki Renáta Sára
jegyző



A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottság

Mint a Hivatal jegyzője, a következő személyeket jelölöm ki a Panasz és közérdekű bejelentés kezelési szabályzatban meghatározott, kivizsgálási bizottság hatáskörébe tartozó feladatok ellátására:

bizottság vezetője:	(név és munkakör)
bizottsági tag:	(név és munkakör)
bizottsági tag:	(név és munkakör)
bizottsági tag:	(név és munkakör)

Kelt,

.....
jegyző

Záradék:

Fenti kijelölést a mai napon tudomásul vettem:

Kelt,

.....
bizottság vezetője

.....
bizottsági tag

.....
bizottsági tag

.....
bizottsági tag

Megismerési nyilatkozat

A Balatonalmádi Polgármesteri Hivatal Panasz és Közérdekű Bejelentés Kezelési Szabályzatát megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani.

[illegible]

