



Lajoskomárom Nagyközség Önkormányzat Polgármesterének
2.../2019. (XII. 20.) számú intézkedése

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzata

I. Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja:

A polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (P.tv.) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a LAJOSKOMÁROM NAGYKÖZSÉG ÖNKORMÁNYZAT tevékenységét érintő és az önkormányzati feladatellátást előkészítő, végrehajtó Lajoskomáromi Polgármesteri Hivatal hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentései és panaszai előterjesztésére, vizsgálatára és érdemi elintézésének egységes kialakítására vonatkozó eljárás szabályozása.

2. A Szabályzat hatálya:

- A szabályzat hatálya kiterjed a Lajoskomárom Nagyközség Önkormányzat tisztségviselőire, képviselőire, a Lajoskomáromi Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, ügykezelőre és munkavállalóra (a továbbiakban: dolgozók);
- az Önkormányzathoz vagy a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a P.tv. 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 értelmében:

- Panasz*: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.
- Közérdekű bejelentés*: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egységnek az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.
- Közeli hozzátartozó**: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér;
- hozzátartozó**: a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.

(*Ptk. 8:15)

4. Eljárási Alapelvek

- 3.1. Az Önkormányzathoz vagy a Hivatalhoz érkező minden panaszt, közérdekű bejelentést e szabályzatban foglaltak szerint a P.tv-vel összhangban kell kivizsgálni.
- 3.2. A hivatali eljárás során a panaszosokat (bejelentőket) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- 3.3. A panaszost (bejelentőt) – a 4.3. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz (bejelentés) megtétele miatt.
- 3.4. Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására, kiadmányozásra kijelölt személynek (továbbiakban: eljáró személy) a vizsgálat során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- 3.5. Az eljáró személy a saját és közeli hozzátartozója, valamint hozzátartozója ügyének kivizsgálásában nem vehet részt. Haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni, ha vele szemben kizárási ok áll fenn. A kizárási okot az eljárás megindulásától, illetve a kizárási okról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a panaszos (bejelentő) is bejelentheti.
- 3.6. A kivizsgált panaszra (bejelentésre) nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasznak közérthető megfogalmazásban, határidőben kell elkészülnie.

4. Adatvédelem

- 4.1. A panaszos (bejelentő) személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos (bejelentő) egyértelműen hozzájárult.
- 4.2. A panaszos (bejelentő) adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- 4.3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos (bejelentő) rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másiknak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

II. Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

5. Az eljárás megindítása

- 5.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat – szóban (személyesen vagy telefonon), írásban (postai vagy elektronikus úton)– az Önkormányzat vagy a Hivatal valamennyi dolgozójához, tisztségviselőjéhez az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
 - a) levelezési cím: LAJOSKOMÁROM NAGYKÖZSÉG ÖNKORMÁNYZAT
8136 Lajoskomárom, Komáromi u. 4.
 - b) email-cím: hivatal@lajoskomarom.hu
 - c) telefonszám: +36 30 400 3454
- 5.2. A panaszt (bejelentést) köteles bármely szervezeti egysége befogadni, szóban tett bejelentésről jegyzőkönyvet felvenni és azt a jegyző részére továbbítani.
- 5.3. Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a hivatal szervezeti egységeinek hatáskörében, akkor azt 3 munkanapon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

5.4. Amennyiben a panasz, illetve a közérdekű bejelentés közigazgatási hatósági eljárás hatálya alá tartozik, úgy a Ket. rendelkezései szerint kell eljárni.

5.5. Panasszal, közérdekű bejelentés írásban az *1. melléklet* szerinti Adatlapon nyújtható be. A szóbeli bejelentést az eljárásra jogosult köztisztviselő köteles írásba foglalni a szabályzat *1. melléklet* szerinti Adatlap tartalma szerint. Ha a panaszos (bejelentő) irattal kiegészíti panaszát (bejelentését), akkor az irat másolatát az Adatlaphoz kell csatolni.

5.6. A panasz (bejelentés) iratkezelési szabályai megegyeznek Lajoskomáromi Polgármesteri Hivatalának iratkezelési szabályzatában foglalt eljárással.

6. Elintézési határidők 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 (bejelentőt) a panasz (bejelentés) beérkezésétől számított 3 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

6.3. Ha a panaszban (bejelentésben) foglaltak jelentős számú (15 főt meghaladó) személyt érintenek, a panaszosokat (bejelentőket) a vizsgálat megindításáról hirdetményi úton, továbbá közhírré tétel útján (a város honlapján) is lehet értesíteni.

6.4. A hirdetmény, illetve közhírré tétel útján közölt közlemény tartalmazza:

- a) a panasz (bejelentés) tárgyát,
- b) az eljáró hivatali szervezeti egység megnevezését, elérhetőségét,
- c) az elintézés várható időpontját.

6.5. Az ügyintéző a panaszost (bejelentőt) meghallgatja, ha azt a panasz (bejelentés) tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról hivatalos feljegyzést kell készíteni.

7. Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

7.1. Azonosítatlan személy által tett panasz (bejelentés) vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha bármely törvény vagy kormányrendelet másképpen nem rendelkezik.

7.2. A névtelen beadvány alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül. Névtelen beadvány alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

7.3. Törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtás esetén a képviseleti jog igazolását mellékelni kell, az eljáró személy a képviseleti jogot köteles megvizsgálni.

7.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos (bejelentő) által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető.

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

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

8. Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések.

8.1. Az eljáró személy a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelenítésével – 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.) a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről,
- b.) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c.) az okozott sérelem orvoslásáról,
- d.) indokolt esetben a felelősségre vonatás kezdeményezéséről.

III. Panasznyilvántartás, ellenőrzés, értékelés

10.1. A panaszokat a Hivatal tartja nyilván, a nyilvántartást 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 eljárásrend betartását a jegyző évente folyamatosan ellenőrzi.

10.3. A jegyző a felmerült panaszokról évente elemzést, értékelést készít, melyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében a szükséges intézkedéseket.

10.4. A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos nyilvántartást a jegyző vezeti a szabályzat 2. mellékletében található nyomtatvány szerint.

IV. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2020. január 1. napján lép hatályba.

Lajoskomárom, 2019. december 20.



Pirtyák Zsolt
polgármester



Mosbergné dr. Miklos Judit
jegyző



ADATLAP**a közérdekű bejelentésekről és panaszokról****Címzett:****LAJOSKOMÁROM NAGYKÖZSÉG ÖNKORMÁNYZAT**

8136 Lajoskomárom, Komáromi u. 4.

Email-cím: hivatal@lajoskomarom.hu

Tel: +36 30 400 3454

A bejelentő neve: _____

Lakcíme: _____

Tel., email-címe: _____

Értesítés módja: _____

Mikor szerzett tudomást a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról)? _____

A panasz /közérdekű bejelentés rövid leírása: _____

Közérdekű bejelentés esetén a bejelentő javaslata:

A panaszhoz (bejelentéshez) csatolt dokumentumok:

Bejelentő tájékoztatása: Tájékoztatom, hogy nem érhető hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e 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 válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv egy személy részére átadhatóak. Az eljáró szervezetnek panasz kivizsgálására a kézhezvételt követő 30 nap áll rendelkezésre, álláspontját, intézkedéseit indokolással ellátva a bejelentőnek írásban megküldi.

Bejelentő: A tájékoztatást tudomásul vettem.**Az adataim továbbításához hozzájárulok / nem járulok hozzá.**

_____ dátum

_____ bejelentő aláírása

TUDOMÁSULVÉTELI NYILATKOZAT

A 2/2019. (XII.20.) számú A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZATBAN foglaltakat megismertem. Jelen nyilatkozat aláírásával tudomásul veszem, hogy az abban foglalt előírásokat a mindennapi munkavégzésem során folyamatosan köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Pirtyák Zsolt	polgármester	2019.12.20	
Mosbergerné dr. Miklós Judit	jegyző	2019.12.20	
Banász Ádám	gazdálkodási ügyintéző	2019.12.20	
Gelencsérné Pál Zita	pénzügyi ügyintéző	2019.12.20	
Szücs Éva	pénzügyi ügyintéző	2019.12.20	
Molnár Lászlóné	adóügyi ügyintéző	2019.12.20	
Meidlinger Zsuzsanna	igazgatási ügyintéző	2019.12.20	
Beckné Farkas Ágnes	igazgatási ügyintéző	2019.12.20	