

Szarvas Város Önkormányzata
Jegyzőjének
17/2010. számú szabályzata
a közérdekű bejelentések és panaszok kezeléséről



I. Alapelvek és alapvető rendelkezések

Általános rendelkezések

- 1.1. A szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.
- 1.2. A szabályzat hatálya kiterjed a Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, ügykezelőre és munkavállalóra, valamint a választott tisztségviselőkre (polgármester, alpolgármester).

Értelmező rendelkezések

1.3. E szabályzat értelmében:

1. **Panasz:** egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá;
2. **Közérdekű bejelentés:** figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;
3. **Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás:** olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.
4. **Közeli hozzátartozók:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér; **hozzátartozó továbbá:** az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa (Ptk.685.§ b) pontja)

Eljárási alapelvek

- 1.4. A Polgármesteri Hivatalba érkező minden panaszt, közérdekű bejelentést e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- 1.5. A Hivatali eljárás során a panaszosokat (bejelentőket) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- 1.6. A panaszost (bejelentőt) - az 1.13. pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz (bejelentés) megtétele miatt.
- 1.7. Az ügyintéző és az adott panasz (bejelentés) ügyben kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető a saját és közeli hozzátartozója, valamint hozzátartozója ügyének kivizsgálásában nem vehet részt.
- 1.8. Az ügyintéző és az adott panasz (bejelentés) ügyben kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető a jegyzőnek haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni, ha vele szemben kizárási ok áll fenn. A kizárási okot az eljárás megindulásáról, illetve a kizárási okról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a panaszos (bejelentő) is bejelentheti.
- 1.9. Az ügyintézőnek a panasz (bejelentés) vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- 1.10. A kivizsgált panaszra (bejelentésre) nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

Adatvédelem

- 1.11. 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.
- 1.12. A panaszos (bejelentő) adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- 1.13. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos (bejelentő) rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

II. Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

Az eljárás megindítása

- 2.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat – szóban (személyesen vagy telefonon), írásban (postai vagy elektronikus úton) - a Polgármesteri Hivatal valamennyi köztisztviselőjéhez vagy tisztségviselőjéhez.
- 2.2. A panaszt (bejelentést) köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni.
- 2.3. A Hivatal szakmai tevékenységére, illetve munkatársaira vonatkozó panaszokat (bejelentéseket) a jegyzőnek kell továbbítani.
- 2.4. Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat (bejelentést) a polgármesternek kell továbbítani.
- 2.5. Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a Hivatal szervezeti egységeinek hatáskörébe, akkor azt 1 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
- 2.6. Amennyiben a panasz, illetve a közérdekű bejelentés közigazgatási hatósági eljárás hatálya alá tartozik, úgy a Ket. rendelkezései szerint kell eljárni.
- 2.7. A szóbeli bejelentést az eljárásra jogosult köztisztviselő köteles írásba foglalni a szabályzat **1. sz. melléklet szerinti Adatlapon**. Ha a panaszos (bejelentő) irattal kiegészíti panaszát (bejelentését), akkor az irat másolatát az Adatlaphoz kell csatolni.
- 2.8. A panasz (bejelentés) iratkezelési szabályai megegyeznek Szarvas Város Polgármesteri Hivatalának iratkezelési szabályzatában foglalt eljárással.

Elintézési határidő és tájékoztatás

- 2.9. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül kell elbírálni.
- 2.10. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost (bejelentőt) a panasz (bejelentés) beérkezésétől számított 3 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével- tájékoztatni kell.
- 2.11. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:
 - a) a panasz (bejelentés) tárgyát;
 - b) iktatási számát;
 - c) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.
- 2.12. Ha a panasz (bejelentés) elektronikus úton érkezett – kérelemre - a tájékoztatás elektronikus úton a panasz beérkezésétől számított 3 napon belül történik. Ebben az

esetben az értesítés a fentiekén túlmenően tartalmazza a kapcsolattartás elektronikus levélcímét is.

- 2.13. 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.
- 2.14. 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.
- 2.15. Az ügyintéző a panaszost (bejelentőt) meghallgathatja, ha azt a panasz (bejelentés) tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról a Ket. 39. § szerinti jegyzőkönyvet vagy hivatalos feljegyzést kell készíteni.

Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

- 2.16. A névtelen panasz (bejelentés) vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha bármely törvény vagy kormányrendelet másképpen nem rendelkezik.
- 2.17. A névtelen beadvány alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül. Névtelen beadvány alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége.
- 2.18. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos (bejelentő) által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 2.19. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.
- 2.20. A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések

- 2.21. Az ügyintéző a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével- köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.
- 2.22. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

- 2.23. 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 vonás kezdeményezéséről.

Eljárási költség

- 2.24. A közérdekű bejelentés és a panasz elbírálására irányuló eljárás tárgyánál fogva illetékmentes eljárás az illetékekről szóló 1990. XCIII. tv.33.§ (2) bek. 3. pontja alapján.

III. Vezetői Fogadóórákon felvett panaszok, bejelentések eljárásrendje

- 3.1. A vezetői fogadóórákon elhangzott panaszokról, illetve közérdekű bejelentésekről a szabályzat **2. sz. melléklete szerinti Adatlapot** kell kitölteni. Nem minősül közérdekű bejelentésnek, panasznak az ügyfél által vezetői fogadóórán szóban feltett, további intézkedést nem igénylő, tájékoztató jellegű kérdés, melyre a fogadótól azonnal választ kap.
- 3.3. Az Adatlapon felvett panaszt (bejelentést) a tisztségviselő kiszignálja az illetékes ügyintéző részére.
- 3.4. A kiszignált szervezeti egység vezetője e szabályzat II. fejezete alapján jár el.

IV. Panasznyilvántartás, ellenőrzés, értékelés

- 4.1. A Hivatal a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, melynek célja a panaszkezelés hatékonyságának mérése.
- 4.2. A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend betartását az osztályvezetők folyamatosan, a jegyző évente legalább egyszer ellenőrzi.
- 4.3. Az aljegyző az osztályvezetők jelentése, valamint az osztályokon és a titkárságon vezetett nyilvántartások alapján 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.
- 4.4. A Titkárság a panaszügyintézésrel kapcsolatos eljárásrendet az ügyfelek igényeire tekintettel folyamatosan fejleszti.

- 4.5. A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos nyilvántartást minden ügyintézőnek vezetnie kell a szabályzat **3. sz. mellékletében található nyomtatványon.**

V. Záró rendelkezések

A szabályzat 2010. augusztus hó 31. napján lép hatályba.

Szarvas, 2010. augusztus 31.



Dr. Melis János
jegyző



Szarvas Város Polgármesteri Hivatala
5540 Szarvas, Szabadság u. 25-27.

Tel: 66/311-122 Fax: 66/210-063
www.szarvas.hu

I.sz. melléklet

SZARVAS VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATALA

ADATLAP
a közérdekű bejelentésekről és
panaszokról

A bejelentő neve: _____

Lakcíme : _____

Elérhetősége: _____

Bejelentést felvevő: Tájékoztatom, hogy nem érheti 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 vagy személy részére átadhatóak. *(az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 143.§.)*

Bejelentő: A tájékoztatást tudomásul vettem.
Az adataim továbbításához *hozzájárok / nem járlok hozzá.*

bejelentő aláírása

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: _____

Az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv megnevezése:

Kelt: Szarvas, 2010. _____



bejelentést felvevő aláírása

Tájékoztatom, hogy nem érheti 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 továbbításhoz 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 vagy személy részére átadhatóak. *(az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 143.§)*

Ügyfél aláírása

Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések és panaszok kezeléséről szóló 17/2010. sz. jegyzői szabályzatot megismertem és az osztály dolgozóival megismertetem.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Paluskáné Udvarhelyi Judit	Aljegyző	2010. 11.09.	
Dr Réthy Vilmosné	Hatósági Szoc és Cs.védelmi osztályvezető	2010.11.09.	
Jambrik Ramola	Pénzügyi és gazdasági osztályvezető	2010.11.09.	