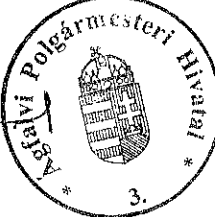


# ÁGFALVI POLGÁRMESTERI HIVATAL

## KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Jóváhagyta:

.....  
Jegyző



Hatály: 2020. év január hónap 01. nap

# I. Általános rendelkezések

## 1. 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 – az Ágfalvi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

## 2. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya a Hivatal köztisztviselőire, közszolgálat ügykezelőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottaira, valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, 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 értelmében:

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 intézkedésekről 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 nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek 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, hogy 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. levelezési cím: Ágfalvi Polgármesteri Hivatal 9423 Ágfalva, Soproni utca 3.
2. e-mail cím: [agfalva@agfalva.hu](mailto:agfalva@agfalva.hu)
3. hivatali kapu: 162298711
4. telefonszám: +36 99/330-012

A bejelentés szóban is megtehető. Ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a) a bejelentő nevét, elérhetőségét
- b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét
- c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását
- d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát
- e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékelteként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát
- f) a bejelentő aláírását
- g) az eljáró személy aláírását

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

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Hivatal mellőzi. Ettől az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

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 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 jogosultságát megvizsgálja.

A benyújtott iraton fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéshez szükséges adatain kívül a – törvényes képviselő vagy meghatalmazott – szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő – igazolását.

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

## **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 30 napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell, a tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását, elérhetőségeit
- b) az elintézés várható időpontját
- c) a határidő-hosszabbítás indokait
- d) a 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 munkatársaitól 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 8 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 panasz 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 indok 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

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

## 9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

A bejelentő személyei adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulás nélkül nem hozhatók nyilvánosságra. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

### III.

#### Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2020. január 1-jén lép hatályba.

Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépéskor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Ágfalva, 2020. január 06.

