

## **Panaszok és közérdekű bejelentések szabályzata**

Tekintettel az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 141.§ - 143.§ - aiban foglaltakra a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása, valamint a polgárok törvényes érdekeinek védelmében az alábbi szabályzat kerül kiadásra.

### **I. Alapelvek és alapvető rendelkezések**

#### **1. Általános rendelkezések**

I.1.1. A szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

I.1.2. A szabályzat hatálya kiterjed

A Mezőkövesdi Közös Önkormányzati Hivatal köztisztviselőire, munkavállalóira Mezőkövesd Város Önkormányzatánál dolgozó valamennyi munkavállalóra, illetve az önkormányzat által fenntartott intézmények valamennyi dolgozójára, a Roma Nemzetiségi Önkormányzatra, a Mezőkövesdi Többcélú Kistérségi Társulásra, illetve az általa fenntartott intézmény valamennyi közalkalmazottjára, munkavállalójára.

#### **2. Értelmező rendelkezések**

I.2.1. E szabályzat értelmében:

Panasz:

Egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más így különösen bírósági, államigazgatási eljárás hatálya alá;

Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:

- Közigazgatási hatósági ügyek
- Önkormányzati hatósági ügyek
- 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 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.

#### **3. Eljárási alapelvek**

I.3.1. A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

I.3.2. A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket megilleti az egyenlő bánásmód elve.

I.3.3. A panaszost a I.4.3. pontban foglaltak kivételével nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

I.3.4. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

I.3.5. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

#### **4. Adatvédelem**

I.4.1. A panaszos 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 egyértelműen hozzájárult.

I.4.2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

I.4.3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos 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**

### **1. Az eljárás megindítása**

II.1.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat szóban (személyesen ügyfélfogadási időben vagy telefonon a 06-49/511-540-es telefonszámon), írásban postai úton (levelezési cím: 3400 Mezőkövesd, Mátyás király út 112.) vagy elektronikus úton [jegyzoititkarsag@mezokovesd.hu](mailto:jegyzoititkarsag@mezokovesd.hu) e-mail címen.

II.1.2. A panaszt köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul a jegyzői titkárságra eljuttatni, kivéve, ha a panaszos a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott, illetve, ha közigazgatási hatósági ügy indítása indokolt és a panasz vagy közérdekű bejelentés az illetékes belső szervezeti egységnél került befogadásra. A jegyzői titkárság e-mailben történő tájékoztatása a szóbeli megkeresésre történő azonnali válaszadás kivételével a fenti esetekben is kötelező. A tájékoztatásnak a panasz vagy közérdekű bejelentés lényegét kell tartalmaznia, valamint rövid utalást az ügy további ügyintézését érintően.

II.1.4. Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.

II.1.5. Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a Hivatal szervezeti egységeinek hatáskörébe, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell. Az áttételről és az értesítésről a jegyzői titkárságra érkező panaszok esetén az illetékes köztisztviselő, egyéb esetben az illetékes belső szervezeti egység ügyintézőként kijelölt köztisztviselője köteles gondoskodni.

II.1.6. Amennyiben a panasz alapján hatósági eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2006. évi CL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

II.1.7. A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni.

## **2. Elintézési határidő és tájékoztatás**

II.2.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

II.2.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével- tájékoztatni kell.

II.2.3. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:

- a panasz;
- iktatási számát;
- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.

II.2.4. Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles gondoskodni.

## **3. Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása**

II.3.1. A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

II.3.2. A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.

II.3.3. Névtelen panasz alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége.

II.3.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

II.3.5. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

II.3.6. A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

## **4. Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések**

II.4.1. Az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével- köteles a panaszt (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

II.4.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszt (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

II.4.3. A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján, ha alaposnak bizonyul gondoskodni kell:

- a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról;
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

### **5. Eljárási költség**

A közérdekű bejelentés és a panasz elbírálására irányuló eljárás tárgyánál fogva illetékmentes eljárás az illetékekről szóló XCIII. törvény 33. (2) bekezdés 3. pontja alapján.

### **III. Záró rendelkezések**

A szabályzat 2020. november 01. nappal lép hatályba.

.....  
jegyző

.....  
polgármester

.....  
Roma Nemzetiségi Önkorm. Elnöke

.....  
TK Társulás elnöke

.....  
intézményvezető

.....  
intézményvezető

.....  
intézményvezető





