

Herendi Polgármesteri Hivatal
8440 Herend, Kossuth u.97.

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

**Herend Város Polgármesterének és a Herend Város Jegyzőjének
9/2017. (VII.12.) számú együttes utasítása**

Érvényes 2017. július 1-től

Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezések.....	3
1.1. A szabályzat hatálya.....	3
1.2. Szabályzat célja.....	3
2. A közérdekű bejelentés és panasz fogalma.....	3
2.1. A panasz	3
2.2. A közérdekű bejelentés	3
3. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása	3
4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján	4
5. A bejelentő adatainak kezelése.....	4
6. A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása	5
7. Egyéb rendelkezések	5

Herend Város Jegyzője a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés f) pontja alapján - figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire - a panaszok és közérdekű bejelentések egységes ágazati intézési rendjének kialakítása érdekében a következő szabályzatot adja ki:

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat hatálya: a szabályzat rendelkezéseit a Herendi Polgármesteri Hivatalban, (a továbbiakban: Hivatal) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás (a továbbiakban: eljárás) során kell alkalmazni.

1.2. Szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (továbbiakban egy panasz) előterjesztést, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

2. A közérdekű bejelentés és panasz fogalma

2.1. A 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.

2.2. A 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. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

- Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben szóban, írásban vagy elektronikus úton a Polgármesteri Hivatalhoz.
- A szóban vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.
- A személyesen előterjesztett szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést az 1. melléklet szerinti adatlap és a 2. melléklet szerinti hozzájáruló nyilatkozat kitöltésével írásba kell foglalni. Az adatlap másodpéldányát a panaszt tevőnek, vagy a közérdekű bejelentést tevőnek át kell adni.
- Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel speciális szakértelmet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a bejelentést felvevő is elbírálhatja és szóban is megválaszolhatja. Ebben az esetben az 1. melléklet szerinti adatlapon rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli

tájékoztatásának tényét és részére annak tudomásulvételét. A tájékoztatás elmaradás esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell.

- Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentést az azt fogadó szervezeti egység az iratkezelés szabályai szerint iktatja és irattárba helyező oly módon, hogy az irat a beérkezéstől számított tíz éves időtartamig az irattárban fellelhető legyen.

4. Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján

- A közérdekű bejelentés vagy a beérkezett panaszt amennyiben az nem válaszolható meg azonnal a Jegyzőnek át kell adni. A Jegyző az átadást követően kijelöli az ügyet kivizsgáló ügyintézőt.
- A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a kijelölt ügyintéző haladéktalanul megvizsgálja,
- Ha a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés elbírása nem tartozik a Hivatal hatáskörébe, azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
- A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt a közérdekű bejelentés, panasz érkezésétől számított 15 napon belül - az eljárás meghosszabbodása indokainak közlésével - írásban tájékoztatni kell. Az elintézés várható időtartama 45 napnál nem lehet hosszabb.
- A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
- A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt ügyintéző a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt kérésének megfelelően, írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az elektronikus tájékoztatás megtörténtét az e-mail elküldését igazoló ügyfélazonosító protokoll kinyomtatásával kell dokumentálni.
- Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:
 - a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
 - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - c) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló - - orvoslásról,
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

5. A bejelentő adatainak kezelése

- A bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az iratkezelési szabályzat szerinti iratörzési határidő végéig kezelhetők, valamint az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a 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 vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el és alaposan feltehető, hogy ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv illetve személy részére át kell adni.

6. A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.
- A panasz vizsgálata az előző pontban említett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
- A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- A fenti esetekben - a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével - a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

7. Egyéb rendelkezések

A Hivatal érintett ügyintézője - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezetnek, valamint a tárgyévét követő naptári év január 31-ig a 3. melléklet kitöltésével kimutatást készítenek a Jegyző részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a tett intézkedésekről.

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzata 2017. július 13. napján lép hatályba.

Herend, 2017. július 12.

Jánszky Lajos László
polgármester

Dr. Jáger György
jegyző

ADATLAP

Dátum:.....
 A panasztétel, bejelentés helye:
 Az ügyintéző neve:
 A panasztétel, bejelentés módja:.....
 Az ügy száma:.....

Ügyfél adatai

Név:.....
 Lakcím:.....
 Telefon:.....
 E-mail:.....

A panasz vagy a közérdekű bejelentés tárgya:

.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....

Szóbeli tájékoztatás megtörtént:	IGEN	NEM
A tájékoztatást tudomásul veszem:	IGEN	NEM

.....
 ügyfél

Intézkedés:

.....

.....
 ügyintéző aláírása

HOZZÁJÁRULÁS
a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének
továbbításához, kezeléséhez

Alulírott
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)
.....
(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése).

201..... tett
tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)
..... szervhez történő áttétele
esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Herend,

.....
ügyfél aláírása

Kimutatás
a.....évben beérkezett panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Megnevezés	Előző évről áthozott	Tárgyévebe érkezett	Intézkedés mellőzése	Áttel	Kivizsgálva			Más szerv közreműködésével kivizsgálva			Következő évre átvitt	
					Alaptalan	Részben megalapozott	Megalapozott	Alaptalan	Részben megalapozott	Megalapozott		
Közérdekű bejelentés												
Panasz												
Összesen												