

Csabacsúdi Közös Önkormányzati Hivatal  
Jegyzőjének  
3/2020 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 Csabacsüdi Közös Önkormányzati 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 a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér; *hozzátartozó továbbá*: a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa; (Ptk.8:1.§ (1) 1.és 2. pontja)

## **Eljárási alapelvek**

- 1.4. A Csabacsúdi Közös Önkormányzati 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 jegyzőnek haladéktalanul, az adott panasz (bejelentés) de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni, ha vele szemben kizárási ok áll fenn. 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 Csabacsüdi Közös Önkormányzati 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 egy 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 Ákr. 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 Csabacsüd Nagyközség Csabacsüdi Közös Önkormányzati 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;
  - e) 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 fentieken 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 Nagyközség honlapján) is lehet értesíteni.
- 2.14. A hirdetmény, illetve közhírré tétel útján közölt közlemény tartalmazza:
  - a) a panasz (bejelentés) tárgyát;
  - b) az eljáró Hivatali ügyintéző megnevezését, elérhetőségét;
  - e) az elintézés várható időpontját.
- 2.15. Az ügyintéző a panaszost (bejelentőt) meghallgathatja, ha azt a panasz (bejelentés) tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról a Ákr. 68.§ 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 bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 2.19. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette előpanaszát.
- 2.20. A tudomásszerzéstől számított egy 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**

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.

### **Vezetői fogadóórákon felvett panaszok, bejelentések eljárásrendje**

- 3.1. A vezetői fogadóórákon elhangzott panaszokról, illetve közérdekű bejelentésekről a szabályzat 2. sz. melléklete 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.
- 3.2. Az Adatlapon felvett panaszt (bejelentést) a tisztségviselő kiszignálja az illetékes ügyintéző részére.
- 3.3. Akiszignált szervezeti egység vezetője e szabályzat alapján jár

### **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 aljegyző folyamatosan, a jegyző évente legalább egyszer ellenőrzi.
- 4.3. Az aljegyző az ügyintéző jelentése, valamint 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 panaszügyintézővel 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

E szabályzat 2020. február 14. napján lép hatályba.

Csabacsúd, 2020. február 12..



*Zsuzsanna*  
Kasikné Csík Zsuzsanna  
jegyző

## CSABACSÚDI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI H I V A T A L

A D A T L A P  
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 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.§.)*

**Bejelentő:**

A tájékoztatást tudomásul vettem.

Az adataim továbbításához *hozzájárulok / nem járulok 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:**

---

Csabacsúd, 20.....

\_\_\_\_\_  
bejelentést felvevő aláírása

CSABACSÚDI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL  
VEZETŐI FOGADÓÓRA ADATLAP

lkt.sz.:\_

Bejelentő neve:	Ügyintéző:	
Lakcíme:	Visszajelzést	kérek
Tel./Fax:		nem kérek
Ügycsoport/tárgy:		Előzmények:
Határidő:	Melléklet	
<p>Feljegyzés :</p> <p style="text-align: right;">..... bejelentő aláírása</p> <p>Tájékoztatom, hogy nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskön-el rendelkező szerv részére adhatóak át. amennyiben e szerv anmk kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításhoz a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélküi nem hozhatók nyilvánosságra.</p> <p>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.§)</p> <p>Kelt.: Csabacsúd. ....</p> <p style="text-align: right;">..... felvevő aláírása</p>		

## KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK NYILVÁNTARTÓLAPJA

Dátum	Ugyfél neve, címe	Közérdekű bejelentés, panasz, kérelem tárgya	Ügyintéző	Iktatószám	Megjegyzés

Csabacsüd, 20.....

.....  
ügyintéző

## Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések és panaszok kezeléséről szóló 3/2020. sz. jegyzői szabályzatot megismertem és Csabacsüdi Közös Önkormányzati Hivatal dolgozóival megismertettem.

Név	Munkakör	Dátum	Aláírás
KRALIKNÉ KRÓKA GYÖLGYI	IG. FŐELŐADÓ	2020. 02. 14.	Kralikné
RAK EDIT	penzügyi ügyintéző	2020.02.14.	RakEdit
VARGANÉ KRÁK ADRIEN	STOC. FŐELŐADÓ	2020.02.14	Vargáné Krák Adrién
BENCsik GÁBOR	GABO. VEZETŐ	2020.02.14.	Bencsik
BENKA JÁNOSNÉ	rézsiópi főmunkatárs	2020.02.14	Benka Jánosné
LESTYAN JÁNOSNÉ	penzügyi-gazdasági ügyintéző	2020.02.14	Lestyan Jánosné
KÖZSÖK MÓTIKÁ	rézsiópi főmunkatárs	2020.02.14	Közsök Mótiká
MISKÓ BENCE	ALJEYZŐ	2020.02.14.	Miskó Bence