

VÁCDUKAI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL/2019. (XII. 20.)
JEGYZŐI UTASÍTÁSA

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

A Vácdukai Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője tekintettel az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 141.§-143. §-ában foglaltakra a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása, valamint a polgárok törvényes érdekeinek védelmében az alábbi szabályzatot adja ki:

I.

Alapelvek és alapvető rendelkezések

1. §

Általános rendelkezések

(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.

(2) A szabályzat hatálya kiterjed a Vácdukai Közös Önkormányzati Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, ügykezelőre és munkavállalóra.

2. §

Értelmező rendelkezések

E szabályzat értelmében:

- a) Panasz: egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá;
- b) Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:
 - ba). Közigazgatási hatósági ügyek
 - bb) Önkormányzati hatósági ügyek
- c) Közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;
- d) 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

- (1) A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- (2) A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- (3) A panaszost – a 4.§ (3) bekezdésében foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- (4) Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (5). A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

4.§

Adatvédelem

(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.

(2) A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(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

5.§

Az eljárás megindítása

(1) Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat – szóban (személyesen ügyfélfogadási időben – 1. melléklet szerint – vagy telefonon – a 06-27/566610 telefonszámon), írásban (postai úton – levelezési cím: 2167 Vácduka, Béke tér 1., – vagy elektronikus úton – az info@vacduka.hu e-mail címen) – a Hivatalhoz.

(2) A beérkezett panaszok, közérdekű bejelentések feldolgozását, kezelését Hivatal illetékes köztisztviselője végzi. Feladata az ily módon beérkező panaszok, közérdekű bejelentések a vezetőhöz – további ügyintézés céljából - történő eljuttatása.

(3). A panaszt köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul a Hivatal vezetőjéhez 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.

(4) Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.

(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.

(6) Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

(7) A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni.

6.§

Elintézési határidő és tájékoztatás

(1) A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

(3) A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:

a). a panasz;

b) iktatási számát;

c) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.

(4) Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles gondoskodni.

7.§

Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

(1) A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

(2) A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.

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

- (4) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.
- (5) A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.
- (6) A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

8.§

Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések

- (1) Az illetékes ügyintéző a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével - köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.
- (2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.
- (3) 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.

9.§

Eljárási költség

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

III.

Záró rendelkezések

A szabályzat 2020. január 1. napján lép hatályba.


Hegyi Ágnes
jegyző

