

Nagykálló Város Önkormányzat, Nagykállói Polgármesteri Hivatal  
Nagykálló Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata

## **SZABÁLYZATA**

**a panaszok és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről**

2015.

A jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés c) 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 adjuk ki:

### **A szabályzat hatálya**

E szabályzat rendelkezéseit Nagykálló Város Önkormányzata, Nagykálló Polgármesteri Hivatal és a Nagykálló Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata (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.

### **A közérdekű bejelentés és panasz fogalma**

1. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
2. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá, és elbírálására a bíróságok igazgatására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

### **A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása**

3. Közérdekű bejelentéssel, panasszal bárki szóban, írásban vagy online fordulhat a Hivatalhoz.
4. Közérdekű bejelentéssel, panasszal szóban a Hivatal hivatali helyiségeiben, ügyfélfogadási időben, írásban a Hivatal címére, illetve elektronikus formában az Önkormányzat által működtetett e-mail címre küldött elektronikus levél formájában lehet élni.
5. A szóban vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.
6. A szóbeli panaszt és a szóbeli közérdekű bejelentést a 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.
7. 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 részéről annak tudomásulvételét. A tájékoztatás elmaradása esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell.
8. Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentést az azt fogadó szervezeti egység az iratkezelés szabályai szerint iktatja és irattárba helyezi oly módon, hogy az irat a beérkezéstől számított tíz éves időtartamig az irattárban fellelhető legyen.

### **Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján**

9. A közérdekű bejelentést, vagy a beérkezett panaszt amennyiben az nem válaszolható meg azonnal a Jegyzőnek át kell adni. A Jegyző az átadást követően kijelöli az ügy kivizsgálására az Aljegyzőt.

10. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést az Aljegyző haladéktalanul megvizsgálja,
11. 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.
12. 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.
13. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
14. A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt szervezeti egység 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 ügyfél-azonosító protokoll kinyomtatásával kell dokumentálni. Az Iktatásra és az iratkezelésre egyebekben a 9. pontban leírtakat kell alkalmazni.
15. Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:
  - a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
  - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásáról,
  - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb)

#### **A bejelentő adatainak kezelése**

16. A bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési 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 hozhatóak nyilvánosságra.
17. 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.

#### **A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása**

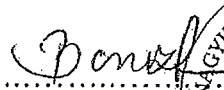
18. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.
19. A panasz vizsgálata a 18. pontban említett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
20. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

21. A fenti esetekben - a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével - a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

### Egyéb rendelkezések

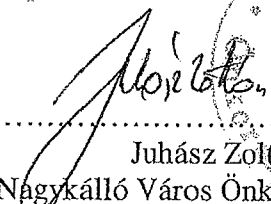
22. A Hivatal aljegyzője - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezetnek, valamint a tárgyévét követő naptári év január 31-ig a 3. melléklet kitöltésével kimutatást készítenek a Jegyző részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a szervezeti egységek által tett intézkedésekről.
23. Ez a szabályzat 2015. január 1 napján lép hatályba.
24. A 23. pont szerinti kimutatást első alkalommal 2016. január 31-ig kell megküldeni a Jegyző részére.


Nagykálló, 2015. január 05.

  
.....  
Berczki Mária  
Nagykállói Polgármesteri Hivatal  
jegyzője




A Hivatal panaszok és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről szóló szabályzatában foglaltakat megismertem és az abban foglaltakkal egyetértek:

  
.....  
Juhász Zoltán  
Nagykálló Város Önkormányzata  
polgármestere



  
.....  
Bogdán Zoltán  
Nagykálló Város Roma Nemzetiségi  
Önkormányzat elnöke



1. számú melléklet

## ADATLAP

1. Dátum:.....
2. A panasztétel, bejelentés helye:.....
3. Az ügyintéző neve:.....
4. A panasztétel, bejelentés módja:.....
5. 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

2. számú melléklet

### HOZZÁJÁRULÁS

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

Alulírott ..... (panaszos, közérdekű bejelentő )

.....(címe)

.....(bejelentés, panasz címzettjének megnevezése)

.....(címe)

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.

Nagykálló, 201.....

ügyfél aláírása

.....

ügyfél aláírása