

Géderlaki Közös Önkormányzati Hivatal  
6334 Géderlak, Kossuth u. 95.

Szám: 4/2020.

## Szabályzat

### **Géderlaki Közös Önkormányzati Hivatal** **A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK** **KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL**

**Hatályos: 2020. január 1-jétől**

GÉDERLAKI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL  
SZABÁLYZATA A  
A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

A Géderlaki Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdésének j) pontja felhatalmazása alapján, figyelemmel a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire 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 a Hivatalt fenntartó önkormányzatok munkája és a Hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

2. E szabályzat rendelkezéseit a Géderlaki Közös Önkormányzati Hivatalban, a hivatalt létrehozó és fenntartó önkormányzatoknál (Géderlak Községi Önkormányzat, Ordas Községi Önkormányzat, Uszód Községi Önkormányzat és Dunaszentbenedek Község Önkormányzata) (a továbbiakban: Hivatal) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás során kell alkalmazni.

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 fogalmkörébe:
  - 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 — az I. 4. 3. pontban 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 adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.

2.A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása (2.melléklet) 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 átadhatók.

## II.

### Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

#### 1.Az eljárás megindítása

1.Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat szóban, személyesen ügyfélfogadási időben az 1. melléklet szerint a Hivatal székhelyén: Géderlak, Kossuth u. 95., Kirendeltségein: Ordas, Kossuth u. 8.; Dunaszentbenedek, Kossuth u. 57.; Uszód, Árpád u. 9., vagy telefonon (06/78417-058 telefonszámon), írásban, postai úton (levelezési cím: 6334 Géderlak, Kossuth u. 95.), vagy elektronikus úton ([hivatal@gederlak.hu](mailto:hivatal@gederlak.hu) e-mail címen) a Hivatalhoz.

2.A beérkezett panaszok, közérdekű bejelentések feldolgozását, kezelését Hivatal igazgatási ügyintézője végzi. Feladata az ily módon beérkező panasznak, közérdekű bejelentésnek a vezetőhöz — további ügyintézés céljából - történő eljuttatása.

3.A panaszt köteles a Hivatal bármely kirendeltsége 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 kirendeltségnél 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 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.

#### 2.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 harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak 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 igazgatási ügyintéző köteles gondoskodni.

#### 3. 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 tevékenységből (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.
- 6.A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl elterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
7. Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

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

- 1.Az igazgatási ügyintéző a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.
- 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.

#### 5. Eljárási költség

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

#### 6. Közérdekű bejelentés, panasz nyilvántartása

A Hivatal igazgatási ügyintézője – a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével - a panaszokról és közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet, valamint a tárgyévet követő naptári év január 31-ig kimutatást készít (3. melléklet)a beérkezett illetve befejezett ügyek számáról, valamint a tett intézkedésekről.

### III.

#### Záró rendelkezések

A szabályzat 2020. január 1. napján lép hatályba.

Kelt, Géderlak, 2020. január 6.

A szabályzatot kiadmányozom, megismerését és alkalmazását elrendelem:

Czabainé Csada Márta  
jegyző

A szabályzatban foglaltakkal egyetértek és alkalmazását 2020. január 1-től elrendelem:

Katona György-  
polgármester  
Géderlak Községi Önkormányzat



Vargyas Mihály  
polgármester  
Dunaszentbenedek Község Önkormányzata



Bedi Gyula  
polgármester  
Uszód Községi Önkormányzat



Szabó Zsolt  
polgármester  
Ordas Községi Önkormányzat



**ADATLAP 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. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor — a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. (4) bekezdésében foglalt intézkedések kivételével \_jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne. Személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulás 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 egy személy részére átadhatók.

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: <hr/>
--

....., 20 .....

---

Bejelentést felvevő aláírása

Hozzájárulás

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

Alulírott.....

.....(panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)

.....  
(panasz, közérdekű bejelentés címzettjének megnevezés)

20..... tett .....

.....  
tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)

.....  
szervhez történő áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

.....

.....  
ügyfél aláírása



## Kimutatás a

..... évben

beérkezett panaszokról és közérdekű bejelentésekről

Megnevezés	Előző évről áthozott	Tárgyében érkezett	Intézkedés mellőzése	Áttétel más szervhez	Kivizsgálva		következő évre átvitt
					alaptalan részben megalapozott	megalapozott	
Közérdekű bejelentés							
Panasz							
<b>Összesen</b>							