Tiszacsegei Polgármesteri Hivatal

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

2020

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Érvényes: 2020. január 1-jétől

TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ 4

1. A szabályzat célja 4

2. A szabályzat hatálya 4

3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak 4

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK 5

III. A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA 5

1. A panasz és közérdekű bejelentések kezelése 5

2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása 7

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK 9

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Tiszacsegei Polgármesteri Hivatal, Tiszacsege Város Önkormányzata közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak alapján a következők szerint határozom meg.

I.
ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja a Tiszacsegei Polgármesteri Hivatal, Tiszacsege Város Önkormányzata (a továbbiakban: szervezet) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a Panasztv. -ben foglaltak szerinti - kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

2. A szabályzat hatálya

a) A szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

b) A szabályzat nem vonatkozik a ***szervezet*** azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatóak felül.

A szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a ***szervezethez*** benyújtott, illetve az illetékességből áttett,

c) a szervezet tevékenységével és munkatársaival,

d) a szervezet által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során,

3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak

Szervezetünknél a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a következők jogosultak:

- polgármester
- jegyző
- jegyző által kijelölt munkavállaló

II.
ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Panasz: 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.

Közérdekű bejelentés: 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.

III.
A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA

1. A panasz és közérdekű bejelentések kezelése

a) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a ***szervezetünkhöz.***

b) A ***szervezetünkhöz*** érkező bejelentés megtehető:

- szóban: személyesen **Tiszacsegei Polgármesteri Hivatal: Tiszacsege, Kossuth u. 5.**

  vagy telefonon: **Tel: (52) 588-400**

  amelyet a szervezetünknél a **Jegyző, vagy az által kijelölt munkavállaló**

  jogosult és köteles írásban rögzíteni.

- írásban: postai úton **Tiszacsegei Polgármesteri Hivatal: Tiszacsege, Kossuth u. 5.**

- vagy elektronikus úton a **hivatal.tiszacsege@ gmail.com** e-mail címen.

c) A személyesen tett közérdekű bejelentést a szabályzat ***1. számú, 2. számú mellékletében*** foglaltak szerint kettő példányban írásba kell foglalni és az egyik példányt a közérdekű bejelentő számára át kell adni.

d) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására nem a szervezetünk jogosult, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály

megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

e) A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha Panasztv. eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

f) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

g) Szervezetünk az ügyben illetékes munkatárs a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

h) Szervezetünknél az ügyben eljáró munkatárs 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.

i) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szervezetünk szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

j) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

k) A panasz vizsgálata mellőzhető a j) pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

l) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a szervezetünknek mellőzni kell.

m) Az l) pontban meghatározottak alkalmazásától el lehet tekinteni és ebben az esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

n) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - az o) pontban foglaltak kivételével - csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

o) Ha 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 be lehet fejezni.

p) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

   a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

   b) valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása

a) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.

b) A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. A ***Jegyző*** a beadvány tartalmától függően dönti el, hogy azt panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell-e kezelni. A panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően az ügyben eljáró (jogosult) munkatárs - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett üggyel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.

c) A Panasztv. 2/A. § (1) - (3) bekezdései rendelkeznek azokról az esetekről, melyek során a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ezekben az esetekben a vizsgálat mellőzéséről a ***Jegyző dönt***. Az adott témakörben többszörösen ismétlődő panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásáról szintén a ***Jegyző dönt***. A döntéséről a panaszost tájékoztatni kell.

d) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztv. 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásáért a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint érintett *szervezeti egység, munkatárs* felelős. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

e) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró munkatárs a *szervezet* más szervezeti egységétől, munkatársától iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, mely során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, az érintett(ek) személyi felelősségét.

f) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra a szervezet épületében került sor, és arról jegyzőkönyvet kell felvenni. Kivételesen indokolt esetben - a bejelentő kérésére - a jegyzőkönyv egyéb helyszínen is felvehető.

g) Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a szervezettel jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt a panasszal érintett személy felett munkáltatói jogkört gyakorló személy részére is meg kell küldeni. A munkáltatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.

h) A szervezetre, annak működésére vonatkozó panasz, illetve közérdekű bejelentés és annak alapján történt szabálytalanság észlelése esetén a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.

i) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

   - a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
   - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
   - az okozott sérelem orvoslásáról és
   - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

j) A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, a Panasztv. 2. § (4) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.

k) A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai - az l) pontban foglalt eseten túlmenően - csak a panasz, bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos, bejelentő egyértelműen, írásban hozzájárult. A panaszos, bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

l) Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a panaszos, bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv részére -

kérelmére - át kell adni.

m) A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a tett intézkedésekről a panaszt, közérdekű bejelentést kivizsgáló köteles a jelen szabályzat ***3. számú mellékletben*** és a ***4. számú mellékletben*** foglalt tartalommal nyilvántartást vezetni.

n) A szervezet a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekinti a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékeli az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

IV.
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2020. január 1. napján lép hatályba.

A Jegyzőnek kell gondoskodni, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat ***5. számú mellékletében*** szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják a hatálybalépés napjával egyidejűleg.

Tiszacsege, 2020. január 07.

.....

Dr. Bobkó Péter
jegyző

Tiszacsege Város Önkormányzata vonatkozásában a szabályzatban foglalt előírások értelemszerű alkalmazását elrendelem.

Tiszacsege, 2020. január 07.

.....

polgármester

1. számú melléklet

BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja: .....év.....hónap.....nap
A bejelentés módja: .....
Helyszín: .....
Bejelentést rögzítette: .....
(ügyintéző neve/szervezeti egysége)

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:
A bejelentő neve: .....
Lakcíme:.....
Telefonszáma: .....
E-mail: .....

Zárt adatkezelést kér-e? Igen Nem

.....
aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)
.....
.....
.....
.....
.....

k. m. f.

.....Szervezet[1] *tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valódiságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy személyes érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!*

[1] *A szervezet pontos nevét kell beírni!*

Kelt: .....

....

bejelentő aláírása *szervezet részéről felvette*

Panasz / közérdekű bejelentés hatálya alá tartozó eset a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján

2. számú melléklet

Jegyzőkönyv

Készült ..... (név) érintett szóbeli meghallgatásán 20..... év ..... hó ..... napján

.....(cím) alatti helyiségben.

Jelen vannak:

..... (***az arra kijelölt személy***)

..... (érintett)

.....(jegyzőkönyvvezető)

Az arra kijelölt személy: meghallgatást megnyitja,

- megállapítja, hogy a szóbeli meghallgatáson megjelentek-e, illetve, ki nem jelent meg
- ki jelentett be akadályoztatást.

Az arra kijelölt személy tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....
.....
.....

Az arra kijelölt személy meghallgatja az érintettet:

.....
.....
.....
.....

Az arra kijelölt személy a tényállás tisztázása keretében:
szakértőt vesz igénybe

.....
.....

k.m.f.

....

az arra kijelölt személy *érintett*

.....
jegyzőkönyvvezető

3. számú melléklet

NYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

A bejelentő		A közérdekű bejelentés				Az elintézés módja			
Neve	Elérhető-sége	Mire irányul	Tárgya, rövid leírása	Megalapozottsága (i/n)	Elintézés dátuma	Továbbítás - mely hatóság részére	Eljárás indult	Mellőzés	Elutasítás
Kérjük az adatokat a továbbított példányból törölni!							Kérjük, jelölje a megfelelő cellában "x" jellel!		
							0	0	0

4. számú melléklet

K I M U T A T Á S
a 20.... évben a szervezethez érkezett közérdekű bejelentésekről

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A közérdekű bejelentések száma:	
3.	A közérdekű bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	1) intézményi gazdálkodás (....db bejelentés)	
	2) tisztviselő magatartása (....db bejelentés)	
	3) korrupciós eset (....db bejelentés)	
	4) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (....db bejelentés)	
	5) egyéb (....db bejelentés), mégpedig:	
4.	A közérdekű bejelentések következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (....db bejelentés)	
	b) megalapozott (....db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (....db bejelentés)	

K I M U T A T Á S
a 20.... évben a szervezethez érkezett panaszokról

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A panaszok száma:	
3.	A panaszok tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	6) intézményi gazdálkodás (....db bejelentés)	
	7) tisztviselő magatartása (....db bejelentés)	
	8) korrupciós eset (....db bejelentés)	
	9) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (....db bejelentés)	
	10) egyéb (....db bejelentés), mégpedig:	
4.	A panaszok következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (....db bejelentés)	
	b) megalapozott (....db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (....db bejelentés)	

5. számú melléklet

Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Fekete Gergő	polgármester		
dr. Bobkó Péter	jegyző		
dr. Lajter Zoltán	hatósági irodavezető		
Langó Józsefné	pénzügyi vezető		
Fekete Gézáné	pénzügyi ügyintéző		
Remenyik Sándorné	pénzügyi ügyintéző		
Lévainé Borsos Mónika	pénzügyi ügyintéző		
Czékus Éva	pénzügyi ügyintéző		
Budai Béla	pénzügyi ügyintéző	2020.01.07	
Vásári Krisztina	adóügyi ügyintéző		
Siposné Csőke Éva	szociális ügyintéző		
Tóth Dóra	szociális ügyintéző		
Berecz Klaudia	műszaki ügyintéző		
Bényei Dóra	titkársági ügyintéző		
Eszenyi Petra	Titkársági ügyintéző		
Kissné Simon Éva	munkaügyi ügyintéző		
Tóth Andrea	anyakönyvvezető		
Oláh Ferenc	informatikus		