

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJE

Hatályos: 2013. december 1.


Balogné dr. Nagy Edit
Jegyző

Halásztelek Város Jegyzője tekintettel a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglaltakra valamint az állampolgárok törvényes érdekeinek védelmében az alábbi szabályzatot adj ki.

1. Általános rendelkezések

Jelen szabályzat célja, hogy a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

A szabályzat hatálya kiterjed a Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre.

2. Értelmező rendelkezések

E szabályzat értelmében:

Panasz: A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) értelmében **panasznak** minősül – elnevezésétől függetlenül – az 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.

3. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

Közérdekű bejelentéssel, panasszal bárki szóban, írásban vagy elektronikus levél formájában fordulhat az Polgármesteri Hivatalhoz.

Közérdekű bejelentéssel, panasszal szóban a Polgármesteri Hivatal hivatali helyiségeiben, ügyélfogadási időben, vagy a Hivatal honlapján közzétett e-mail címen keresztül lehet élni.

A szóban vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Polgármesteri Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.

Az elektronikusan érkezett panaszokat nyomtatást követően iktatni szükséges, iktatására a Polgármesteri Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.

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.

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 elbírálni, és szóban is megválaszolhatja. Ebben az esetben a 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.

Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentést az azt fogadó szervezeti egység az iratkezelés szabályai szerint iktatja és irattárba helyezi. 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 ügyet kivizsgáló ügyintézőt.

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a kijelölt ügyintéző haladéktalanul megvizsgálja. Ha a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés elbírása nem tartozik a Polgármesteri Hivatal hatáskörébe, azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

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.

A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.

A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt ügyintéző a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt kérésének megfelelően, írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti.

Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

4. A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

A korábbival azonos tartamú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.

A panasz vizsgálata akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

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

5. Egyéb rendelkezések

A Polgármesteri Hivatal érintett szervezeti egységei - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezetnek, valamint a tárgyévet követő naptári év január 31-ig kimutatást készítenek a Jegyző részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a szervezeti egységek által tett intézkedésekről.

Jelen szabályzat 2013. december 1-én lép hatályba.

Halásztelek, 2013. november 28.


Balogh Edit
Jegyző



1. melléklet

ADATLAP

Dátum:

A panasztétel, bejelentés helye:

Az ügyintéző neve:

A panasztétel, bejelentés módja:

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 aláírása

.....
ügyintéző aláírása

2. számú melléklet

HOZZÁJÁRULÁS

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

Alulírott

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

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

Halásztelek, 20.. év hó nap

ügyfél aláírása