

**HENCIDAI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL**

**4123 Hencida, Kossuth tér 1. sz.**



## **A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL**

**HENCIDAI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL  
HENCIDA KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA  
HENCIDA NAPKÖZI OTTHONOS ÓVODA ÉS KONYHA**

A szabályzatot készítette:

**Dr. Barcsai Sándor**  
aljegyző

**Hatályos: 2019. augusztus 1-jétől**

# A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Hencida Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője tekintettel az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 141.§-143. §-aiban 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

- 1.1.1. 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.
- 1.1.2. A szabályzat hatálya kiterjed a Hencida Közös Önkormányzati Hivatalban, a Hencida Község Önkormányzatánál és a Hencidai Napköziotthonos óvoda és konyhában foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, ügykezelőre és munkavállalóra.

### 2. Értelmező rendelkezések

- 1.2.1. E szabályzat értelmében:

- 1.2.1.1. **Panasz:** egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá;
- 1.2.1.2. **Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:**
  - 1.2.1.2.1. Közigazgatási hatósági ügyek
  - 1.2.1.2.2. Önkormányzati hatósági ügyek
- 1.2.1.3. **Közérdekű bejelentés:** figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;
- 1.2.1.4. **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

- 1.3.1. A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- 1.3.2. A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- 1.3.3. A panaszost - a I.4.3. pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- 1.3.4. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- 1.3.5. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

### 4. Adatvédelem

- 1.4.1. 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.

- 1.4.2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- 1.4.3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel büncselekményt 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**

### **1. Az eljárás megindítása**

- 11.1.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat - szóban (személyesen ügyfélfogadási időben - 1. melléklet szerint - vagy telefonon - a 06-54/417012 telefonszámon), írásban (postai úton - levelezési cím: 4123 Hencida, Kossuth tér 1. sz. – [hencidahivatal@korosmenti.hu](mailto:hencidahivatal@korosmenti.hu) e-mail címen) - a Hivatalhoz.
  - 11.1.2. A panaszt köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul az Ügyfélponthoz 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. Az Ügyfélpont e-mailben történő tájékoztatása - a szóbeli megkeresésre történő azonnali válaszadás kivételével - a fenti esetekben is kötelező. A tájékoztatásnak a panasz vagy közérdekű bejelentés lényegét kell tartalmaznia, valamint rövid utalást az ügy további ügyintézését érintően.
  - 11.1.3. Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.
  - 11.1.4. 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. Az áttételről és az értesítésről az Ügyfélponthoz érkező panaszok esetén a Jogi és Önkormányzati Iroda illetékes köztisztviselője, egyéb esetben az illetékes belső szervezeti egység ügyintézőként kijelölt köztisztviselője köteles gondoskodni.
  - 11.1.5. Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.
- II. 1.7. A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni.

### **2. Elintézési határidő és tájékoztatás**

- 11.2.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.
- 11.2.2. 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.
- 11.2.3. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:
  - 11.2.3.1. a panasz;
  - 11.2.3.2. iktatási számát;

11.2.3.3. az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.

11.2.4. Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles gondoskodni.

### **3. Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása**

11.3.1. A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

11.3.2. A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.

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

11.3.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

11.3.5. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

11.3.6. A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

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

11.4.1. Az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

11.4.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

11.4.3. A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:

11.4.3.1. a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;

11.4.3.2. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;

11.4.3.3. az okozott sérelem orvoslásáról;

11.4.3.4. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

### **5. Eljárási költség**

II. 5.1. 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**

III. 1.1. A szabályzat 2019. augusztus 1. lép hatályba.

*Hencida, 2019. augusztus 1.*

dr. Barcsai Sándor

aljegyző



<b>Polgármesteri Hivatali általános ügyfélfogadási ideje</b>		
<b>Nap</b>	<b>Délelőtt</b>	<b>Délután</b>
Hétfő	8—12	13-16
Kedd	8-12	13-16
Szerda	nincs	nincs
Csütörtök	8-12	nincs
Péntek	8—12	