

**TÁBORFALVA NAGYKÖZSÉG ÖNKORMÁNYZAT ÉS
INTÉZMÉNYEK**

SZABÁLYZATA

**A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK
RENDJÉRŐL**

Érvényes : 2020. január 1.

SZABÁLYZAT

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.A szabályzat célja

1.§ A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a Táborfalva Nagyközség Önkormányzata (továbbiakban: Önkormányzat) valamennyi fenntartásában lévő intézménye – ide nem értve az önálló költségvetési szerveit - (a továbbiakban: intézmény) ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

Az Önkormányzat költségvetési szervei a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről önálló szabályzatot adnak ki.

2.A szabályzat hatálya

2.§ (1) A szabályzat személyi hatálya az Önkormányzat által foglalkoztatott közalkalmazottakra, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

(2) A szabályzat hatálya az Önkormányzathoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

(3) A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

3. § E szabályzat értelmében:

1. *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;
2. *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. *közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

4. Eljárási alapelvek

- 4.§ (1) Az Önkormányzathoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- (2) A bejelentőt- az e szabályzat 13.§(2) bekezdésében meghatározottak kivételével –nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban:eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul ,tárgyilagosan,körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (4) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell,hogy legyen.

II A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

5.§ (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az Önkormányzathoz az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

- a) levelezési cím: Táborfalva Nagyközség Önkormányzata 2381 Táborfalva, Köztársaság tér l.
- b) e-mail cím: onkormanyzat@taborfalva.hu
- c) telefonszám:06-29-382-028

(2) A bejelentés szóban is megtehető. Ebben az esetben a közérdekű bejelentést a Táborfalvai Polgármesteri Hivatalnál eljáró személy jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a) a bejelentő nevét,elérhetőségét(lakcím,telefonszám,e-mail cím),
- b)a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét,idejét,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
- d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- f) bejelentő aláírását,
- g) az eljáró személy aláírását.

(3) Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és beszélgetésről feljegyzés készül,amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

6. § (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységéről 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.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Önkormányzat mellőzi.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg vizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog-vagy érdeksérelem szolgál.

7. § Az Önkormányzatot, valamint tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a polgármester megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

8. § (1) Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

(2) A benyújtott irományon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a-törvényes képviselő vagy meghatalmazott –szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét ,személyazonosító igazolvány számát),továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő-közokiratban történő –igazolását.

(3) Amennyiben a képviselő jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

9. § (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést –ha törvény eltérően nem rendelkezik- az Önkormányzathoz történő beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) bejelentés iktatott, másolati példányát

7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

10.§ (1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy az Önkormányzat intézményétől, illetve egyéb szervtől iratok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyve foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

(3) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett foglalkoztatottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet.

Az érintett felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

(4) A (3) bekezdés szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 13.§-ban foglaltakra.

(5) A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII.törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

8.Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

11. § (1) A vizsgálat befejezésekor –a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével- a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről –az indokok megjelölésével- a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

(2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

12. § A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján-ha alaposnak bizonyul –gondoskodni kell

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

9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

13. § (1) A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett 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 hozhatók nyilvánosságra.

(2) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közöl 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) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

III ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

14.§ (1) Jelen szabályzat 2020. január 1-én lép hatályba.

(2) Jelen Szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

(3) Az Önkormányzat dolgozói a Szabályzat 1sz. példányán névjegyükkel igazolják, hogy a Szabályzat tartalmát megismerték .


Táborfalva, 2020. január 1.


Nagy Andráné
polgármester



Megismerési nyilatkozat

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

Név	Beosztás	Kelt	Alíráás
BORSI MÁRIA	könyvtáros	2020. 01. 03.	
ALI GÁBORNÉ	veendő	2020. 01. 03.	Ali Gáborné
SÓOS-GYÖRFFY KATALIN	művelődés-szervező	2020. 01. 03.	Sóos-Györfy Katalin

Ügyiratszám:
 Ügyintéző:
 Telefon:

Tárgy:
 Hivatkozási szám:
 Melléklet:

JEGYZŐKÖNYV PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS RÖGZÍTÉSÉHEZ

Bejelentő neve: **Címe:**

Elérhetősége (telefon, e-mail)
 (választottat aláhúzni)

Bejelentés előterjesztésének helye:

ideje:

módja: telefonon / személyesen

A bejelentés : közérdekű bejelentés / panasz (megfelelő aláhúzendó)

Bejelentés részletes leírása

.....

Bemutatott dokumentumok jegyzéke:

.....

Bejelentő nyilatkozata, tájékoztatása:

Kéri-e az ügyben adatainak zártan kezelését? **igen / nem** (megfelelőt aláhúzni)

Hozzjárul-e személyes adatai továbbításához a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás
 lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére? **igen / nem**

A tájékoztatást milyen úton kéri: **telefonon / e-mail-ben / szóban / hivatalos levélben** (megfelelőt
 aláhúzni)

Hivatal 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!

Kelt:

.....
 bejelentő (meghatalmazottja) aláírása

.....
 hivatal részéről felvette