

SZABÁLYZAT

Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének eljárásrendjéről

I. Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja, hogy a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztv.) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazásának biztosítása: a Budajenői Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) Budajenő Község Önkormányzata, Remeteszőlős Község Önkormányzata és Tök Község Önkormányzata ügyeinek intézés során a polgárok panaszainak és közérdekű bejelentéseinek előterjesztését, vizsgálatát, érdemi elintézését egységes szabályok mentén lássa el.

2. A Szabályzat tárgyi hatálya a Hivatalhoz érkező beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztv.-ben meghatározott panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek. A Szabályzat hatálya nem terjed ki a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

II. Értelmező rendelkezések

A Szabályzat alkalmazásában

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;

b) 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 panasszal és a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás

1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentés az alábbi elérhetőségeken nyújtható be:

a) írásban: elektronikus úton a titkarsag@budajeno e-mail címen, illetőleg Hivatali kapun keresztül, valamint postán az alábbi címekre:

aa) Budajenői Közös Önkormányzati Hivatal székhelye (2093 Budajenő, Fő u. 1-3.)

ab) Budajenői Közös Önkormányzati Hivatal Remeteszőlősi Kirendeltsége (2090 Remeteszőlős, Vénusz u. 8-10.)

ac) Budajenői Közös Önkormányzati Hivatal Töki Kirendeltsége (2073 Tök, Fő u. 1.)

b) szóban: személyesen a Hivatal ügyfélfogadási idejében a székhelyen (2093 Budajenő, Fő u. 1-3.), és Kirendeltségein (2090 Remeteszőlős, Vénusz u. 8-10., valamint 2073 Tök, Fő u. 1.) amelyet a Hivatal bármely köztisztviselője jogosult és köteles írásban rögzíteni.

2. A közérdekű bejelentést az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett védett elektronikus rendszerben is meg lehet tenni: <https://www.ajbh.hu/kozerdeku-bejelentes-benyujtasa>

3. A szóbeli közérdekű bejelentést a Hivatal köztisztviselője írásba, jegyzőkönyv formájába foglalja és az aláírást követően a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyv tartalmára vonatkozó előírásokat jelen Szabályzat 1. melléklete tartalmazza.

4. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem a Hivatalhoz - mint illetékes eljárásra jogosult szervhez - tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc

napon belül az illetékes eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

5. A panaszt és a közérdekű bejelentést - amennyiben a Panasztv. eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását, elérhetőségét,
- b) az elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait.

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

7. A panasz vizsgálata mellőzhető a 6. 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 bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

8. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az a Hivatal mellőzi.

9. 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.

10. Amennyiben a Hivatal 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.

11. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen valótlan adatot vagy 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) 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.

IV. A panaszos, a közérdekű bejelentő védelme

1. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - a III.11. pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

2. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz, 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 hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

3. A panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatainak kezeléséhez, az adatok továbbításához hozzájáruló nyilatkozat a Szabályzat 2. mellékletét képezi.

4. Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőnek nyilatkoznia kell arra vonatkozóan, hogy kéri-e a személyes adatainak zártan történő kezelését. Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.

5. Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.
6. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatainak kezeléséről az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján az eljáró köztisztviselő kiemelt felelősséggel gondoskodik.
7. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor, - a III.11. pontban foglalt intézkedések kivételével - jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

V. A panaszok és a közérdekű bejelentések nyilvántartása

1. A Hivatalba érkező panaszokról, közérdekű bejelentésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartást a székhelyen és a kirendeltségeken az erre kijelölt köztisztviselők vezetik, a nyilvántartásban szereplő adatokért felelősséggel tartoznak.
2. A nyilvántartásban vezetendő adatok tartalmára vonatkozó előírásokat
- A panaszok és a közérdekű bejelentésekről vezetett nyilvántartásban az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a bejelentés beérkezésének dátuma;
- a bejelentést vizsgáló köztisztviselő megnevezése;
- a bejelentés fajtája;
- a bejelentés minősítése;
- a bejelentés tárgyköre;
- a bejelentés közlésének módja;
- a bejelentés témája/tárgya;
- a bejelentés iktatószáma;
- a bejelentés beérkezésnek napjától számított 30. nap (határidő);
- az eljárási idő meghosszabbítása;
- módosított eljárási határidő napja;
- a bejelentés vizsgálhatósága;
- a bejelentés áttétele
- a bejelentés áttétele esetén az érintett szerv megnevezése;
- a bejelentés megalapozottsága; a vizsgálat eredménye; a bejelentő tájékoztatása;
- a bejelentő tájékoztatásának ideje (az átvétel visszaigazolásának ideje); - megjegyzés

VI. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2023. augusztus 1. napjától hatályos.


dr. Verhóczy Zita
jegyző

**A panasz vagy közérdekű bejelentés jegyzőkönyvének adattartalma
szóbeli bejelentés esetén**

A szóban megtett panasz vagy közérdekű bejelentésről jegyzőkönyvet kell készíteni, melynek az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. A Budajenői Közös Önkormányzati Hivatal panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett egysége;
2. A bejelentő neve;
3. A bejelentő lakcíme;
4. A bejelentő telefonszáma;
5. A bejelentő e-mail címe;
6. A bejelentő által választott értesítési mód;
7. A bejelentés alapját képező esemény észlelésének helye és ideje;
8. A bejelentés rövid leírása
9. Bemutatott és csatolt dokumentumok, bizonyítékok (eredetben vagy hiteles másolatban);
10. A bejelentő nyilatkozata arról, hogy a bejelentés során elhangzottak a valóságnak megfelelnek;
11. A bejelentés keltezése;
12. A bejelentő aláírása;
13. A bejelentést felvevő eljáró személy, ügyintéző aláírása.

A bejelentésről a jegyzőkönyvet két példányban kell rögzíteni, melyből egyet a bejelentőnek kell átadni az aláírásokat követően. A másodpéldány átvételét a hivatali példányon igazolni kell.

HOZZÁJÁRULÓ NYILATKOZAT
a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatainak kezeléséhez,
továbbításához

Alulírott _____.. (név) _____

(lakcím) _____ napján tett _____

(bejelentés tárgya) tárgyban benyújtott panaszom, közérdekű bejelentésem ügyében

kijelentem, hogy annak a(z) _____ (érintett

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

bejelentő aláírása