

7/2020. (II.28.) számú jegyzői utasítás

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

KOVÁCSHIDAI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL,
TELEPÜLÉSI ÉS NEMZETISÉGI ÖNKORMÁNYZATAI,
TÁRSULÁSAI és INTÉZMÉNYEI

Hatályos: 2020. március 1. napjától



I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) rendelkezései szerint az állami szervek és a helyi önkormányzati szervek a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket a Törvény szerint kötelesek elintézni.

1. A Szabályzat célja, hatálya, értelmező rendelkezések

1.1 A szabályzat célja, hogy a Kovácsidai Közös Önkormányzati Hivatalra, annak települési és nemzetiségi önkormányzataira, társulásaira és azok intézményeire (továbbiakban: Hivatal) munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

1.2 A szabályzat hatálya kiterjed a Hivatal valamennyi köztisztviselőjére, munkavállalójára; valamint a panaszosokra, bejelentőkre (a továbbiakban együtt: bejelentő).

1.3. Értelmező rendelkezések

Panasz: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más, így különösen bírósági, államigazgatási eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodnia 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.

II.

ELJÁRÁSI RENDELKEZÉSEK

1. Eljárási alapelvek

1.1. A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni. A hivatali eljárás során a bejelentőt megilleti az egyenlő bánásmód elve.

A bejelentőt a rosszhiszemű eljárásra vonatkozó kitételek kivételével nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlan módon, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli, vagy szóbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, pontos, közérthető stílusban.

1.2. Adatvédelem

A bejelentő személyes adatai - a Törvényben foglalt kivétellel- csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

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

-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.

2. Az eljárás megindítása

2.1. Panasszal bárki fordulhat a Hivatal valamennyi köztisztviselőjéhez/munkavállalójához, az alábbi módokon:

Személyesen: az Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatalban (7847 Kovácshida, Fő utca 13.), ügyfélfogadási időben;

Telefonon: 72/580-500 telefonszámon;

Postai úton: Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal 7847 Kovácshida, Fő utca 13. levelezési címen;

Elektronikus úton: titkarsag@kovacshida.hu címen.

2.2. Az eljárás az illetékekről szóló 1990. XCIII. törvény 33. § (2) bekezdés 3. pontja alapján illetékmentes.

2.3. A panasz bejelentésére a Hivatal a Szabályzat 1. sz. melléklete szerinti nyomtatványt a bejelentő rendelkezésére bocsátja.

2.4. A panaszt köteles a Hivatal minden ügyintézője befogadni. A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni. A panaszt, vagy az arról készült feljegyzést haladéktalanul a Jegyzőhöz szignálásra el kell eljuttatni.

Az Önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével, vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a Polgármesternek is továbbítani kell.

2.5. Ha a panasz nem tartozik a Hivatal szervezeti egységeinek hatáskörébe, akkor azt az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezései szerint át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez. Az áttételről az ügy intézésére kijelölt köztisztviselő köteles gondoskodni.

Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során az Ákr. rendelkezései szerint kell eljárni.

3. Az eljárás

3.1. A panaszt -ha törvény eltérően nem rendelkezik - a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

A Hivatal ügyintézője a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

3.2 A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető abban az esetben is, ha a bejelentő 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.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. Az előbbiektől eltérően a panasz vizsgálatának mellőzésétől a Jegyző eltekinthet, és a panaszt megvizsgálja, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

4. Vizsgálat befejezése, tájékoztatás

Az ügyintéző 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 - köteles a bejelentőt írásban, vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

A panasz, illetőleg 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.

III.

KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik. A védett elektronikus rendszerbe történő bejelentésre vonatkozó előírásokat a Törvény 4.-10. §-ai tartalmazzák.

IV.

NYILVÁNTARTÁS

A panasz-nyilvántartást minden ügyintézőnek vezetnie kell, a jelen Szabályzat 2. sz. melléklete szerinti nyomtatványon. A nyomtatványokat a Jegyző minden év december 15. napjáig összesíti.

V.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzatot a Kovácshida Község Önkormányzat képviselő-testülete a 2020. február 28. napján tartott ülésén, a 12/2020. (02.28.) számú határozatával fogadta el.

A Szabályzatot az érintett dolgozóknak meg kell ismerni.

Jelen szabályzat 2020. március 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az e tárgyban keletkezett korábbi szabályzat – a folyamatban lévő eljárások kivételével - hatályát veszti.

BEJELENTŐ LAP
(Panasz, közérdekű bejelentés megtételéhez)

1. **Bejelentő neve:**.....
2. **Születési helye, ideje:**.....
3. **Lakcíme:**.....
4. **Elérhetősége:**.....
5. **Tájékoztatás:**

A bejelentőt - a rosszhiszemű eljárásra vonatkozó kitételek kivételével- nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt. A bejelentő személyes adatai – a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglalt kivétellel- csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és:

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

A tájékoztatást tudomásul vettem.

Az adataim továbbításához hozzájárulok/nem járulok hozzá.

.....
Bejelentő aláírása

6. A panasz/közérdekű bejelentés leírása:

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

NYILVÁNTARTÓ LAP
(Panasz, közérdekű bejelentés)

Ügyintéző:.....

Sorszám	Bejelentés, panasz beérkezésének dátuma	Ügyfél neve	Bejelentés, panasz tárgya	Iktatószám	Az elintézés módja, Bejelentő értesítésének dátuma

Kovácsida,

.....
 Ügyintéző aláírása

Megismerési nyilatkozat

A Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal, annak települési önkormányzata / nemzetiségi önkormányzata, Társulása / Intézményei, köztisztviselőjeként / munkavállalójaként / képviselőjeként a

közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályait megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
-----	----------	------	---------

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

Alulírott

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

(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése). 2020..... tett

..... tárgyban benyújtott közérdekű
bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)

..... szervhez történő áttétele

esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Kovácskida

.....


ügyfél aláírása

Megismerési nyilatkozat

A Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal, annak települési önkormányzata / nemzetiségi önkormányzata, Társulása / Intézményei, köztisztviselőjeként / munkavállalójaként / képviselőjeként a

közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályait megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

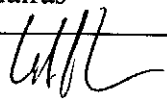

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
ALPÁR GYÖRGY ZOLTÁN	POLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	
BÓNIS GYULÁNÉ	POLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	Bónis Gyuláné
BODA MIHÁLYTNÉ	ALPOLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	Boda Mihálytné
TÓTH LÁSZLÓNÉ	ADÓSZÁLLÁSOS UTI	2020 MÁRC 3 O.	Th László
IGNÁCZ JUDIT	ADÓSZÁLLÁSOS UTI	2020 MÁRC 3 O.	Judith Ignác
KÖTŐNÉ HALMI TIKTÓRIA	PENZIÓS UTI	2020 MÁRC 3 O.	Kötőné Halmi Tiktória
BÓNIS ANITA	IGAZGATÓS UTI	2020 MÁRC 3 O.	Bónis Anita
FARKAS BARBARA	ADÓSZÁLLÁSOS UTI	2020 MÁRC 3 O.	Farkas Barbara
TELEKI ADRIENN	IGAZGATÓS UTI	2020 MÁRC 3 O.	Teleki Adrienn
KUPÁNÉ PARCSÁMI ÁGNES	ALPOLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	Kupáné Parcsámi Ágnes
KERDŐ-ABRAHÁM EDIT	POLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	Kerő-Ábrahám Edit
PANCSA FERENC	POLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	Pancsa Ferenc
KONDRIČ LÁSZLÓ	ALPOLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	Kondrič László
KOVÁCS ÁRPÁD TAMÁS	ALPOLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	Kovács Árpád Tamás

Megismerési nyilatkozat

A Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal, annak települési önkormányzata / nemzetiségi önkormányzata, Társulása / Intézményei, köztisztviselőjeként / munkavállalójaként / képviselőjeként a

közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályait megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

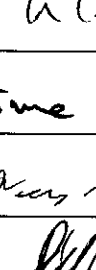
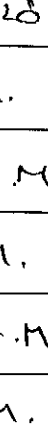

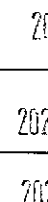
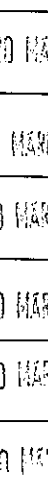
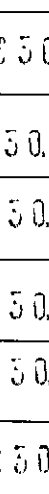
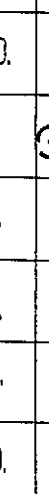
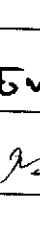

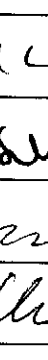
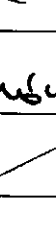
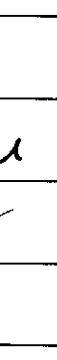
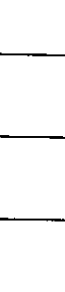
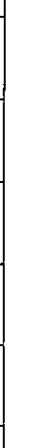
Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
MALI ZOLTÁN	POLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	
BARÁTH JÓZSEF	ALPOLGÁRMESTER	2020 MÁRC 3 O.	

Megismerési nyilatkozat

A Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal, annak települési önkormányzata / nemzetiségi önkormányzata, Társulása / Intézményei, köztisztviselőjeként / munkavállalójaként / képviselőjeként a

közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályait megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
SZABÓ GIZELLA	ÜGYKEZELŐ	2020 MÁRC 3 0.	
HONVÁTH KINGA	PELVZÜGYI ELŐADÓ	2020 MÁRC 3 0.	
VARGA-VASS CSILLA	PELVZÜGYI ADMINISZTRÁTOR	2020 MÁRC 3 0.	
ORBÁNUSZ KÁRLI ÉVA	PELVZÜGYI ELŐADÓ	2020 MÁRC 3 0.	
DAVIA BRIGITTA	ELŐADÓ	2020 MÁRC 3 0.	
WUSA NIKOLINA	ELŐADÓ	2020 MÁRC 3 0.	
KOUCSECSIKÓ KRISZTIANA	ÜGYKEZELŐ	2020 MÁRC 3 0.	
KALMÁRUSZ DÖMSÖDI IUBIT	ALJEGYZŐ	2020 MÁRC 3 0.	
DÖME SÜLÁRD	POLG.M.	2020 MÁRC 3 0.	
NAGY ZOLTÁN	ALPOLG.M.	2020 MÁRC 3 0.	
PÁL CSABA	POLG.M.	2020 MÁRC 3 0.	
LÁZAR TIBOR	ALPOLG.M.	2020 MÁRC 3 0.	
SVOLYKÓVICS PÉTER GABRIELLA	POLG.M.	2020 MÁRC 3 0.	
VÁRDARÓCI SÜLÁRD	ALPOLG.M.	2020 MÁRC 3 0.	

Megismerési nyilatkozat

A Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal, annak települési önkormányzata / nemzetiségi önkormányzata, Társulása / Intézményei, köztisztviselőjeként / munkavállalójaként / képviselőjeként a

közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályait megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

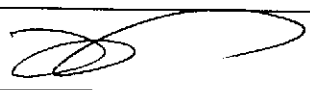

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
BOKOR HEZA	POLG. M.	2020 MAREC 3 0.	Bokor Heza
IGNÁCZSÉ HARMATH HANNALKA	ALPOLG. M.	2020 MAREC 3 0.	Ignáczsé Harmath Hannalka
PÖNTÖL CINTIA	CNÖ ELNÖK	2020 MAREC 3 0.	Pöntl Cinti
VAS KATALIN	CNÖ ELNÖK H.	2020 MAREC 3 0.	Vas Katalin
TAKÁCSNÉ FARKAS ÉVA XENIA	INT. VEZ.	2020 MAREC 3 0.	Takácsné Farkas Éva
KOVÁCSNÉ KOVÁTI BEÁTA	INT. VEZ. H.	2020 MAREC 3 0.	Kovácsné Kováti Beáta

Megismerési nyilatkozat

A Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal, annak települési önkormányzata / nemzetiségi önkormányzata, Társulása / Intézményei, köztisztviselőjeként / munkavállalójaként / képviselőjeként a

közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályait megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

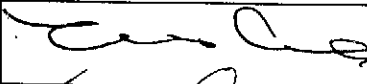

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
DE GYAT LOR	TT	2020 0530	
FEJTEG ANDREA	Alpu	2020 0530	Fejteg Andrea
PÁPAI ZOLTÁRNÉ	TT	2020 0530	Ppai Zoltán
RAFA- GYÓAI TIBORNÉ	előt	2020 0530	Rafa Gyóai Tihon
ROKINA TÉRENNÉ	előt - h	2020 0530	Rokina Terenné
NÉMETHI SÁNDOR EUDORÉNÉ	alpu	2020 0530	Nemethi Sándor
BALOGH LÁSZLÓ	előt	2020 0530	Balogh László
IGNÁCZ ATTILA	előt - h	2020 0530	Ignác Attila
VIRÁG TAMÁS	előt - h	2020 0530	Virág Tamás
ZUFENKOV EDIT	pü. előadó	2020. 03.30.	Zufencov Edit
IGNÁCZ LÁJOS	előt	2020 0530	Ignác Lajos
ORSÓS PÁBOR	előt	2020 0530	Orsós Pábor
MÉSZÁROS TIBORNÉ	élelmiszer vez	2020 0530	Mészáros Tibor
BUSZ BALÁZS	TT előt - h	2020 0530	

Megismerési nyilatkozat

A Kovácshidai Közös Önkormányzati Hivatal, annak települési önkormányzata / nemzetiségi önkormányzata, Társulása / Intézményei, köztisztviselőjeként / munkavállalójaként / képviselőjeként a

közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályait megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
FARKAS EUDRE	ARpu	2020 03.30	
JATI KINÉ RESTÁROS VICTÓRIA	06. vev.	2020 03.30	
SZABÓ BERNADETT EVA	16. ELŐADÓ	2020. 01. 20.	Szabó Bernadett
MIKHÁLYNÉ KOVÁCS ANIKÓ	PÜ. ELŐADÓ	2020 03.30	Kovács Anikó
FOURANOVICS LÁSZLÓ	ELŐSİK	2020 03.30	Furancsics László
HEGEDÜS CSILLA	PEUZZTÁROS	2020. 03.30	Hegedüs Csilla
NÉMETH TAMÁS	PTT	2020 03.30	Németh Tamás
ORSÓS RITA	előző-h	2020 03.30	Orsós Rita
SÓCZI DEZSŐ	PTT	2020 03.30	Sóczi Dezső
ZSIRÓSNÉ AL- BLAUER ANDREA	vez. vet.	2020 03.30	Zsiróné Al- Blauer Andrea
TAKÁCS BEATRIX	IGAZGATÓ ELŐADÓ	2020 03.30	Takács Beatrix
NYIKAI LÁZLÓ	IGAZGATÓ ELŐADÓ	2020. 03.30	Nyikái László
VASS SÁNDOR FŐFELVÉ	ARpu	2020 03.30	Vass Sándor
HEGYI GYULA	TI előző-h	2020 03.30	Hegyí Gyula

