

Újfehértói Polgármesteri Hivatal
Újfehértó
Szent István út 10.
4244

Száma:6.....-.....14...../2019.

14/2019. (XII.18.) számú

JEGYZŐI UTASÍTÁS

**A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL ÉS A PANASZOKKAL KAPCSOLATOS
ELJÁRÁSOK RENDJÉRŐL**

A panaszok, valamint a közérdekű bejelentések vizsgálatának és elbírálásának eljárásrendjét Újfehértó Város Önkormányzata, az Újfehértói Polgármesteri Hivatal, illetve megállapodás, munkaszervezeti és jogszabályban előírt feladatok ellátása alapján a Hivatalhoz tartozó törzskönyvi jogi személyek vonatkozásában a következők szerint állapítom meg:

I. FEJEZET

A szabályzat célja, hatálya

1. A jelen **UTASÍTÁS** (a továbbiakban: Szabályzat) célja a panaszok, valamint a közérdekű bejelentések vizsgálata és elbírálása eljárásrendjének meghatározása.
2. A Szabályzat hatálya Újfehértó Város Önkormányzatára, az Újfehértói Polgármesteri Hivatalra, illetve az alábbi törzskönyvi jogi személyekre terjed ki: megállapodás, munkaszervezeti és jogszabályban előírt feladatok ellátása alapján a Hivatalhoz tartozó törzskönyvi jogi személyek:
Újfehértó-Bököny Víziközmű Beruházási Társulás
Újfehértó Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata
Dél-Nyírségi Többcélú Önkormányzati Kistérségi Társulás (2020. január 01. napjától)
3. A Szabályzat hatálya nem terjed ki a valamely közigazgatási hatósági eljárással összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre.

II. FEJEZET

Értelmező rendelkezések

E Szabályzat alkalmazásában

1. **beadvány:** olyan irat, amelyben annak benyújtója egy kérés teljesítését vagy egy ügy elintézését kezdeményezi, javaslatot tesz, illetve véleményt közöl, és amely tartalma szerint lehet közérdekű bejelentés, vagy panasz.
2. **közérdekű bejelentés:** a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) 1. § (3) bekezdésében meghatározott beadvány; 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. **panasz:** a Törvény 1. § (2) bekezdésében meghatározott beadvány; 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.

III. FEJEZET

A beadvány benyújtásának módja

1. Bárki fordulhat panasszal és közérdekű bejelentéssel a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv).
2. A beadványokat írásban postai úton a 4244 Újfehértó, Szent István út 10. számra, e-mailben Újfehértó Város Önkormányzata vagy az Újfehértói Polgármesteri Hivatal bármely elektronikus levélcímére, de elsősorban a polghiv@ujfeherto.hu címre lehet megküldeni vagy személyesen a 4244 Újfehértó, Szent István út 10. szám alatt benyújtani. Az e-mailben érkezett beadványt az e-mail fiók használója haladéktalanul köteles kinyomtatni és a mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzat szerint az irat szignálása iránt intézkedni.

3. A beadványokat szóban a 42/290-000 telefonszámon vagy az Újfehértói Polgármesteri Hivatal bármely szervezeti egységének telefonszámára a Polgármesteri Hivatal mindenkor hatályos munkarendjének megfelelő időben, vagy személyesen a Polgármesteri Hivatal mindenkor hatályos ügyfélfogadási rendjének megfelelő időben lehet előadni. Ez utóbbi esetben a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja. A másodpéldány átvételét a bejelentő az aláírásával nyugtázza.

4. A szóban érkező panaszt, illetve a közérdekű bejelentést a Hivatal bármely szervezeti egysége, bármely köztisztviselője köteles fogadni, arról feljegyzést készíteni és azt haladéktalanul a Jegyzőnek eljuttatni. A Jegyző szükség szerint intézkedik a panaszban vagy a közérdekű bejelentésben jelzettek intézése érdekében ügyintéző kijelöléséről. Amennyiben a bejelentő szóban megfelelő tájékoztatást, választ kapott, e tény hivatalos feljegyzésben szükséges rögzíteni, mely irat egy példányát a bejelentő részére – a bejelentő átvételt igazoló aláírását követően – át kell adni. A feljegyzés minimálisan tartalmazza a készítő nevét, beosztását, az ügy tárgyát, az ügyiratszámot, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést, a vonatkozó lényeges jogszabályi előírásokat (amennyiben ismert), a bejelentő szükséges adatait (amennyiben ismert), a feljegyzés készítésének helyét, idejét, valamint a feljegyzés készítőjének aláírását.

5. A beérkezett panaszok, közérdekű bejelentések feldolgozását, kezelését a Hivatal feladatkör szerint érintett ügyintézője végzi.

IV. FEJEZET

A beadvány előzetes vizsgálata és továbbítása

1. A beadványt – a Törvény és e Szabályzat alapján – a beadvány címzettje előzetesen megvizsgálja és annak tartalma alapján megállapítja, hogy milyen típusú beadványnak minősül, illetve továbbításnak vagy egyéb intézkedésnek helye van-e.

2. Amennyiben a benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálására sem Újfehértó Város Önkormányzata, sem az Újfehértói Polgármesteri Hivatal nem jogosult, a címzett a Törvény 1. § (5) bekezdése szerint jár el, és a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

V. FEJEZET

A beadvány elbírálása

1. A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

2. Az eljárásra jogosult szerv a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

3. Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett

intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

VI. FEJEZET

Az érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
2. A panasz vizsgálata mellőzhető a jelen FEJEZET 1. pontjában meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
3. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
4. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. A mellőzéstől az eljárásra jogosult szerv eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

VII. FEJEZET

A megtett intézkedések

1. Amennyiben alaposnak bizonyul, a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján 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.
2. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - a jelen FEJEZET 4. pontjában foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
3. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - a jelen FEJEZET 4. pontjában foglaltak kivételével - csak a panasz vagy a 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 egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
4. Ha az eljárásra jogosult szerv 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.
5. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan 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.

VIII. FEJEZET

Egyéb szabályok

1. A panaszok és a közérdekű bejelentések ügyintézésének folyamatábráját a jelen Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza. A beadványok benyújtása a jelen Szabályzat 2. számú mellékletét képező formanyomtatvány felhasználásával is benyújtható.

2. A közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálása során a vezető felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megtartásáért.

3. Valamennyi szervezeti egység vezetője köteles a jelen Szabályzat 3. számú melléklete szerinti tartalommal évente folyamatosan elektronikusan nyilvántartást vezetni a beérkezett panaszokról, közérdekű bejelentésekről. A nyilvántartás egy példányát a tárgyévet követő év január 15. napjáig a szervezeti egység vezetőjének aláírásával és hivatali bélyegzővel ellátva irattári megőrzésre át kell adni.

4. A köztisztviselővel, munkavállalóval szemben érkezett panaszt, illetve a közérdekű bejelentést a szervezeti egység vezetője és a munkáltatói jogkör gyakorlója közösen, a szervezeti egység vezetőjével szemben érkezett panaszt, illetve a közérdekű bejelentést a Polgármester és a Jegyző közösen bírálja el és gondoskodik a jelen Szabályzat és a Törvény előírásainak megfelelő eljárás lefolytatásáról.

5. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény értelmében a közérdekű bejelentés, javaslat és a panasz elbírálására irányuló eljárás tárgyánál fogva illetékmentes.

IX. FEJEZET

Záró rendelkezések

1. Ez a Szabályzat 2020. január 01. napján lép hatályba. A Szabályzat rendelkezéseit a folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

2. A jegyző gondoskodik arról, hogy az ügyfelek a www.ujfeherto.hu honlapon, illetve a Polgármesteri Hivatal épületében elhelyezett tájékoztatótáblán tájékozódhassanak a közérdekű bejelentés és a panasz előterjesztésének lehetőségéről és rendjéről.

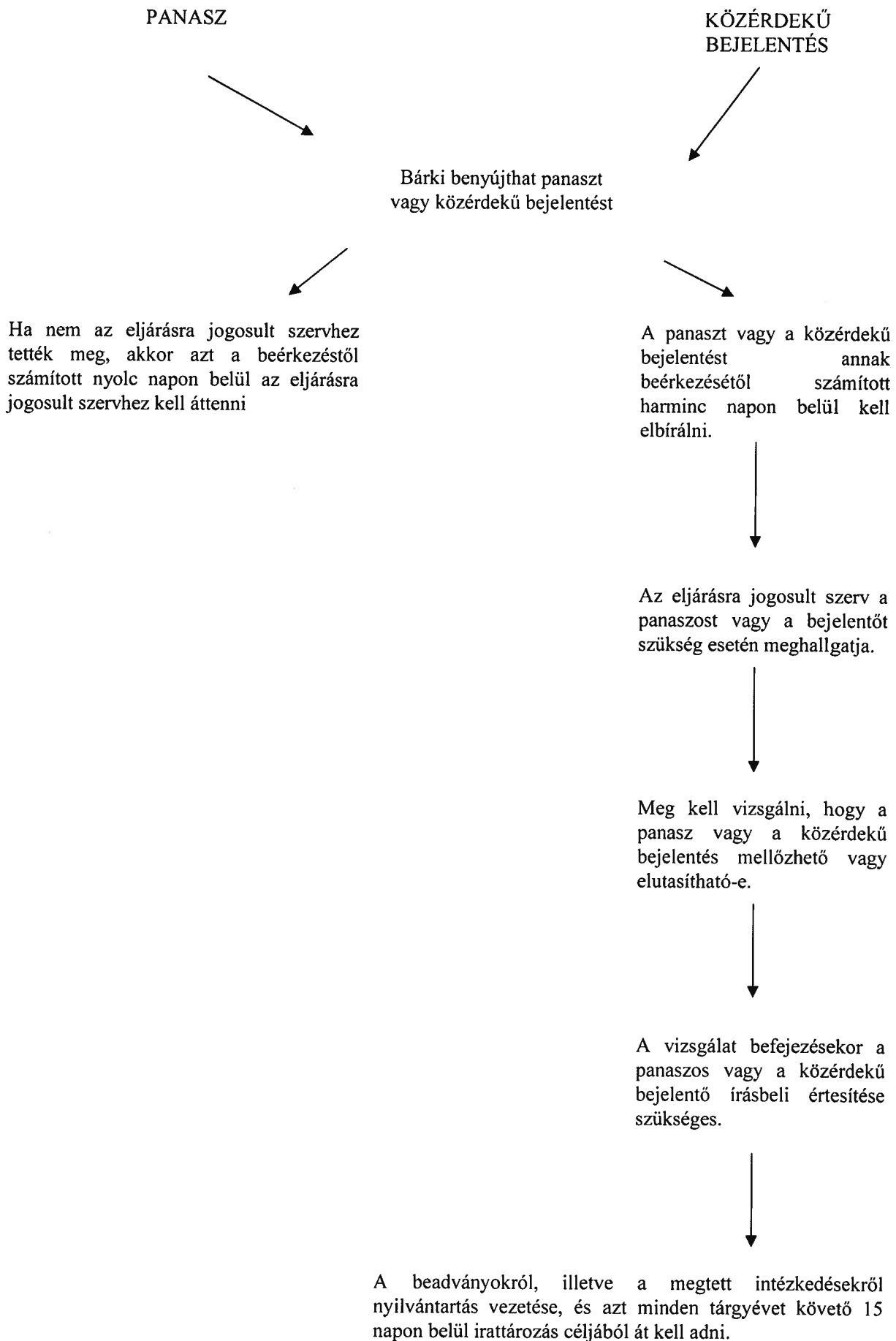
Újfehértó, 2019. december 18.



dr. Pataki Nikoletta
dr. Pataki Nikoletta aljegyző

1. számú melléklet

Folyamatábra



2. számú melléklet

ADATLAP
Közérdekű bejelentésekről és panaszokról

A bejelentő neve:

Lakcíme:

Elérhetősége:

Bejelentést felvevő: Tájékoztatom a bejelentést tevőt, hogy nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A személyes adatai csak a panasz vagy a 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 egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Felhívom a figyelmét, hogy amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan 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.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. A mellőzés alkalmazásától az eljárásra jogosult szerv eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Bejelentő: a tájékoztatást és a tárgyi eljáráshoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatást, valamint a személyes adataim kezelésének tényét tudomásul vettem.

A személyes adataim nyilvánosságra hozatalához hozzájárulok/nem járulok hozzá.

Személyes adataimnak zártan történő kezelését kérem/nem kérem.

.....
Bejelentő aláírása

Mikor szerzett tudomást a bejelentő a sérelmezett tevékenységről, mulasztásról?

.....

A panasz/közérdekű bejelentés leírása:

.....

.....

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

Közérdekű bejelentés esetén a bejelentő javaslata:

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

A csatolt dokumentumok:

.....
.....

Az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv megnevezése:

.....
.....

Kelt:

.....
Bejelentést felvevő aláírása