

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZAT

A Jászszentlászlói Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben 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) 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.

(2) A szabályzat hatálya kiterjed a Jászszentlászlói Közös Önkormányzati Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre és munkavállalóra.

2.

Értelmező rendelkezések

E szabályzat értelmében:

- a) Panasz: egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá;
- b) Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:
 - ba) Közigazgatási hatósági ügyek
 - bb) Önkormányzati hatósági ügyek
- c) Közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;
- d) 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) A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- (2) A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- (3) A panaszost - a 4.pont (3) bekezdésében foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- (4) Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (5). A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

4.

Adatvédelem

- (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.
- (2) A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- (3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt 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

5.

Az eljárás megindítása

- (1) Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat - szóban (személyesen ügyfélfogadási időben, vagy telefonon - a 06-77/492161 telefonszámon), írásban (postai úton - levelezési cím: 6133 Jászszentlászló, Dózsa Gy. u. 8. - vagy elektronikus úton - az kozoshivatal@jaszszentlaszlo.hu e-mail címen) - a Hivatalhoz.
- (2) A beérkezett panaszok, közérdekű bejelentések feldolgozását, kezelését Hivatal illetékes köztisztviselője végzi. Feladata az ily módon beérkező panaszok, közérdekű bejelentések a vezetőhöz - további ügyintézés céljából - történő eljuttatása.
- (3). A panaszt köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul a Hivatal vezetőjéhez 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.
- (4) Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.
- (5) 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.
- (6) Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.
- (7) A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni.

6.

Elintézési határidő és tájékoztatás

- (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.
- (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.
- (3) A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:
 - a) a panasz;
 - b) iktatási számát;
 - c) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.
- (4) Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles gondoskodni.

7.

Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

- (1) A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.
- (2) A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.
- (3) Névtelen panasz alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége.
- (4) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.
- (5) A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.
- (6) A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

8.

Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések

- (1) Az illetékes ügyintéző a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.
- (2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.
- (3) A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:
 - a) a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;
 - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - c) az okozott sérelem orvoslásáról;
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

9.

Eljárási költség

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

A szabályzat 2021. július 1. napján lép hatályba. Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a J/274-7/2019. számon kiadott szabályzat.

Jászszentlászló, 2021. június 30.




Valentovics Beáta
jegyző