

**Becsehely Község Önkormányzata Polgármesterének,
Borsfa Község Önkormányzata Polgármesterének és
Valkonya Község Önkormányzata Polgármesterének,
a Becsehelyi Horvát Nemzetiségi Önkormányzat Elnökének,
a Becsehelyi Roma Nemzetiségi Önkormányzat Elnökének,
a Borsfai Roma Nemzetiség Elnökének,
valamint a Becsehelyi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének**

1/2020. (I. 2.) számú együttes utasítása

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről

Becsehely Község Önkormányzata Polgármesterének, Borsfa Község Önkormányzata Polgármesterének és Valkonya Község Önkormányzata Polgármesterének, Becsehelyi Horvát Nemzetiségi Önkormányzat Elnökének, a Becsehelyi Roma Nemzetiségi Önkormányzat Elnökének, a Borsfai Roma Nemzetiség Elnökének, valamint a Becsehelyi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének (továbbiakban együtt: Közfeladatot ellátó szerv), tekintettel az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 141.§-143. §-ában foglaltakra a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása, valamint a polgárok törvényes érdekeinek védelmében az alábbi, együttes utasítása:

I. Alapelvek és alapvető rendelkezések

1. Általános rendelkezések

I.1.1. 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.

I.1.2. A szabályzat hatálya kiterjed a Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, ügykezelőre és munkavállalóra.

2. Értelmező rendelkezések

I.2.1. E szabályzat értelmében:

I.2.1.1. **Panasz:** egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá;

I.2.1.2. **Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:**

I.2.1.2.1. Közigazgatási hatósági ügyek

I.2.1.2.2. Önkormányzati hatósági ügyek

I.2.1.3. **Közérdekű bejelentés:** figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;

I.2.1.4. **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

I.3.1. A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

I.3.2. A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.

I.3.3. A panaszost – a I.4.3. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

I.3.4. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

I.3.5. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

4. Adatvédelem

I.4.1. 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.

I.4.2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

I.4.3. 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

1. Az eljárás megindítása

II.1.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat – szóban (személyesen ügyfélfogadási időben – 1. melléklet szerint – vagy telefonon – a 06-93/351-001 telefonszámon), írásban (postai úton – levelezési cím: 8866 Becsehely, Béke u.2. – vagy elektronikus úton – az hivatal@becsehely.hu e-mail címen) – a Hivatalhoz.

II.1.2. A beérkező panasznak, közérdekű bejelentésnek a feldolgozását, kezelését a Hivatal illetékes köztisztviselője végzi. Feladata az ily módon beérkező panasznak, közérdekű bejelentésnek a jegyzőhöz – további ügyintézés céljából - történő eljuttatása.

II.1.3. A panaszt köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul az Ügyfélponthoz 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. Az Ügyfélpont e-mailben történő tájékoztatása – a szóbeli megkeresésre történő azonnali válaszadás kivételével – a fenti esetekben is kötelező. A tájékoztatásnak a panasz vagy közérdekű bejelentés lényegét kell tartalmaznia, valamint rövid utalást az ügy további ügyintézését érintően.

II.1.4. Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.

II.1.5. 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. Az áttételről és az értesítésről az Ügyfélponthoz érkező panaszok esetén a Jogi és Önkormányzati Iroda illetékes köztisztviselője, egyéb esetben az illetékes belső szervezeti egység ügyintézőként kijelölt köztisztviselője köteles gondoskodni.

II.1.6. Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

II.1.7. A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni.

2. Elintézési határidő és tájékoztatás

II.2.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

II.2.2. 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.

II.2.3. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:

II.2.3.1. a panasz;

II.2.3.2. iktatási számát;

II.2.3.3. az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.

II.2.4. Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles gondoskodni.

3. Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

II.3.1. A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

II.3.2. A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.

II.3.3. Névtelen panasz alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége.

II.3.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

II.3.5. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

II.3.6. A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

4. Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések

II.4.1. Az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével- köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

II.4.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

II.4.3. A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul- gondoskodni kell:

II.4.3.1. a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;

II.4.3.2. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;

II.4.3.3. az okozott sérelem orvoslásáról;

II.4.3.4. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

5. Eljárási költség

II.5.1. 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

III.1.1. A szabályzat 2020. január 1. napján lép hatályba.

Becsehely, 2020. január 2.

.....
Németh Géza
Becsehely Község Polgármestere

.....
Jetzin István
Borsfa Község Polgármestere

.....
Hatala Gábor
Valkonya Község Polgármestere

.....
Horváthné Szirmai Szilvia
Jegyző

.....
Háriné Hederics Tímea
Becsehelyi Horvát Nemzetiségi
Önkormányzat Elnöke

.....
Bogdán Zoltán
Becsehelyi Roma Nemzetiségi
Önkormányzat Elnöke

.....
Bogdán Szabolcs
Borsfai Roma Nemzetiségi
Önkormányzat Elnöke

MEGISMÉRÉSI NYILATKOZAT

Jelen Szabályzatban foglaltakat megismertem, melyet aláírással tanúsítok. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Horváthné Szirmai Szilvia	Jegyző	.	
Németh Géza	Polgármester	.	
Jetzin István Sándor	Polgármester		
Hatala Gábor	Polgármester		
Háriné Hederics Tímea	Becsehelyi Horvát Nemzetiségi Önkormányzat Elnöke		
Bogdán Zoltán	Becsehelyi Roma Nemzetiségi Önkormányzat Elnöke		
Bogdán Szabolcs	Borsfai Roma Nemzetiségi Önkormányzat Elnöke		
Kuzma Istvánné	Pénzügyi ügyintéző	.	
Varga Alexandra	Pénzügyi ügyintéző		
Budai Zsuzsanna	Pénzügyi ügyintéző		
Sulyok Bettina	Igazgatási előadó		
Cseresnyés Szilvia	Pénzügyi ügyintéző		
Bedő Ildikó	Igazgatási előadó		