

## Bokodi Polgármesteri Hivatal

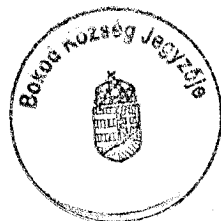
---

Iktatószám: 220 - 32 / 2020

### **Szabályzat a panaszok és közérdekű bejelentések intézésének rendjéről**

Hatályos: 2020. január 1-jétől

Jóváhagyta:



  
Zsigmond Anikó  
jegyző

## **Szabályzat a panaszok és közérdekű bejelentések intézésének rendjéről**

A jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés j) pontja alapján - figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire - a panaszok és közérdekű bejelentések egységes ágazati intézési rendjének kialakítása érdekében következő szabályzatot adom ki a Bokodi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) panaszok és közérdekű bejelentések intézésének rendjéről.

1. (1) Az szabályzat hatálya a Hivatalra terjed ki.

(2) Az szabályzat rendelkezéseit a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás (a továbbiakban: eljárás) során kell alkalmazni.

2. (1) A szóbeli panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása a Hivatalban történik.

(2) Az eljárásra vonatkozó adatokat, így különösen a levelezési címet, az elektronikus levelezési címet, a telefonszámot, a faxszámot, továbbá esetlegesen a telefonos vagy - ha erre lehetőség van - a személyes ügyfélfogadási időt, a hatáskör és illetékesség rövid ismertetését - a panasz, a közérdekű bejelentés benyújtásának módjára vonatkozó tájékoztatással együtt – Bokod község honlapján közzé kell tenni.

3. (1) A szóbeli panaszt és a szóbeli közérdekű bejelentést az 1. melléklet szerinti adatlap kitöltésével írásba kell foglalni. Közérdekű bejelentés esetén az adatlapról - a megtett intézkedések kivételével - másodpéldányt (a továbbiakban: másodpéldány) kell készíteni. A másodpéldány nem tartalmazhat minősített adatot.

(2) A másodpéldány személyes átvételének lehetőségéről legalább Bokod község honlapján, az irányító/felügyeleti szerv honlapján vagy a belügyi szerv közérdekből nyilvános adatait megjelenítő egyéb honlapon külön tájékoztatót kell elhelyezni. Amennyiben a másodpéldányt személyesen átveszik, az átvételéről a közérdekű bejelentőnek az eredeti adatlapon nyilatkoznia és az átvételt aláírásával igazolnia kell.

4. (1) A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezését követően a 2. § (1) és (3) bekezdésében meghatározott, eljárási tevékenységet ellátó szervezeti egység, személy (a továbbiakban: szervezet) haladéktalanul megvizsgálja, hogy annak elbírálására mely szerv vagy szervezeti egység jogosult, majd a vizsgálat eredményének megfelelően továbbítja azt.

(2) Ha egy panasz vagy egy közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel speciális szakértelmet, továbbá az azzal kapcsolatos intézkedések megtétele nem tartozik kizárólagosan egy szerv vagy szervezeti egység feladatkörébe, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a szervezet is elbíráhatja, és akár szóban is megválaszolhatja. Az 1. melléklet szerinti adatlapon - a panasz vagy a közérdekű bejelentés részletes leírása nélkül - rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét és részéről annak tudomásulvételét, ennek elmaradása esetén kötelező az írásbeli értesítés.

(3) Az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala (a továbbiakban: AJBH) által üzemeltetett, a Törvény 4. § (1) bekezdésében meghatározott közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén (a továbbiakban: védett elektronikus rendszer) keresztül érkezett bejelentések esetén a Hivatal kizárólag a védett elektronikus rendszerbe történő regisztrációt követően járhat el.

5. (1) Ha a Törvény 3. § (3) bekezdése alapján a személyes adatok továbbításához hozzájárulás szükséges, akkor az a 2. melléklet szerinti nyilatkozaton is megtehető.

(2) Ha egy panasz vagy egy közérdekű bejelentés az előzetes vizsgálat alapján integritási bejelentésnek minősül, annak ügyintézésre a jegyző jogosult.

(3) A korrupciós, így a jogtalan előny nyújtásával vagy megszerzésével kapcsolatos közérdekű bejelentést vagy panaszt a szervezet a belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési célú ellenőrzési feladatokat ellátó szervnek továbbítja a Hivatal.

(4) Ha a védett elektronikus rendszeren keresztül érkezett közérdekű bejelentés tekintetében a megkeresett szerv nem jogosult az eljárásra, akkor arról - az ügy másik szervhez történő áttétele nélkül - a védett elektronikus rendszeren keresztül tájékoztatja az AJBH-t.

6. (1) A szervezet - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet.

(2) Folyamatban lévő - írásbeli választ igénylő - panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatban az eljárás lezárásáig az ügyfélnek csak az ügy állásáról adható felvilágosítás.

7. (1) Az ügyfelelős a bejelentésre tartalma szerint úgy készíti el a válaszlevél tervezetét, hogy annak a beérkezésétől számított harminc napon belüli elbírálása és a válaszlevél kiadmányozása megtörténjék. Az 1. § (2) bekezdés szerinti áttételestén –ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő bejelentéséből nem állapítható meg, hogy az áttételhez hozzájárulna,– az áttételt megelőzően, a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulásának beszerzése érdekében minden esetben fel kell hívni a panaszos vagy közérdekű bejelentő figyelmét és ki kell kérni az áttételhez az engedélyét.

(2) Mellőzhető a vizsgálat ha,

a) a panasz vagy a közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által ismételt tett panasz vagy közérdekű bejelentés.

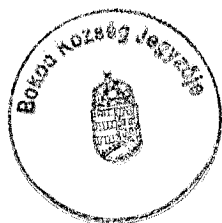
b) a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

c) a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette, kivéve, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog-vagy érdeksérelem szolgál.

(3) A válaszlevelek kiadmányozása a kiadmányozásra vonatkozó szabályzat szerint történik jelen szabályzatban foglaltakra figyelemmel.

8. A szabályzat 2020. január 1. napján lép hatályba.

**Bokod, 2020. február 26.**



  
**Zsigmond Anikó**  
jegyző

**ADATLAP**

1. Dátum: .....
2. A panasztétel, bejelentés helye: .....
3. Az ügyintéző neve: .....
4. A panasztétel, bejelentés módja: .....
5. Az ügy száma: .....

**Ügyfél adatai**

Név: .....

Lakcím: .....

Telefon: .....

E-mail: .....

A panasz vagy a közérdekű bejelentés tárgya:

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

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

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

Szóbeli tájékoztatás megtörtént: IGEN NEM

A tájékoztatást tudomásul veszem: IGEN NEM

.....  
ügyfél

Intézkedés:

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

.....  
ügyintéző aláírása

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

Ügyszám:

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

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

201..... tett ..... tárgyban  
benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)  
..... szervezethez történő áttétele esetére a  
személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez  
hozzájárulok nem járulok hozzá  
(A döntés szerinti szöveg jól láthatóan, egyértelműen aláhúzendó!)



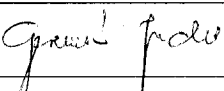


Tudomásul veszem, hogy amennyiben személyes adataim kezelésére az eljárásra jogosult szerv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1), (2) és (4) bekezdése alapján nem jogosult, úgy a hozzájárulásom elmaradása esetén a személyes adataimat a panaszt vagy a közérdekű bejelentést befogadó szerv nem továbbítja az eljárásra jogosult szerv vagy szervezeti egység részére, amely a közérdekű bejelentés vagy a panasz érdemi kivizsgálásának elmaradását vonhatja maga után.

Kelt: .....

.....  
ügyfél aláírása

### Megismerési nyilatkozat

Bokodi Polgármesteri Hivatal 2020. január 1. napjától hatályos panaszok és közérdekű bejelentések intézésének rendjéről szóló szabályzatát megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás
Zsigmond Anikó	jegyző	2020 FEBR 27. 2020 FEBR 27.	
Tóthné Szám Tünde	igazgatási előadó	2020 FEBR 27.	
Gerencsér Judit	adóügyi előadó	2020 FEBR 27.	
Baloghné Vajay Adrienn	pénzügyi főelőadó	2020 FEBR 27.	
Kolumbán Magdolna	gazdálkodási előadó		
Lázár Erika	általános igazgatási előadó	2020 FEBR 27.	
Baumann Péter	pályázati előadó	2020 FEBR 27.	