

**KOCSORD KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA**

**A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ  
BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK  
RENDJÉRŐL**

Hatályos: 2020. április 01. napjától

Jelen szabályzatot Kocsord Község Önkormányzat Képviselő-testülete a 58./2020. (IV.28.) számú határozatával jóváhagyta.

## SZABÁLYZAT

### A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Kocsord Község Önkormányzat Jegyzője, tekintettel a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés j) pontjában foglaltakra, a panaszok és közérdekű bejelentések 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 panaszainak és közérdekű bejelentéseinek (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.
2. A szabályzat hatálya kiterjed a Polgármesteri Hivatalban foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre.

##### 2. Értelmező rendelkezések

1. E szabályzat értelmében:

2. **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.

Nem tartoznak a panasz fogalmkörébe az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványok.

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.

4. **Panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel 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 együltt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
3. A panaszost – az I.4.2. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
4. A Polgármesteri Hivatal panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel foglalkozó ügyintézőjének a panasz, bejelentés vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
5. A panasz kivizsgálására határidőben kerüljön sor.
6. A panasz kivizsgálására adott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben és pontosan készüljön el, a panaszos számára 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 a személyes adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos egyértelmű hozzájárulása nélkül személyes adatai nem hozhatók nyilvánosságra.
2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és - ezzel büncselekmény vagy szabálysértést elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni;  
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

## II. A panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásrend

### I. Az eljárás megindítása

1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Polgármesteri Hivatalhoz:
  - szóban
  - telefonon 06-44-500-319
  - írásban 4751 Kocsord, Szent István u. 13.
  - elektronikus úton a [kocsord@kocsord.hu](mailto:kocsord@kocsord.hu) e-mail címre küldve.

A közérdekű bejelentést a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. tv. 4. § szerint az alapvető jogok biztosá által üzemeltetett „közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében” is meg lehet tenni.

2. A panaszt a Hivatal igazgatási ügyintézője fogadja. Szóbeli panasztétel esetén a panaszt az igazgatási ügyintéző írásba foglalja, és a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
3. Amennyiben a panaszos a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott, és azt a panaszos elfogadja, azt a tényt a panaszról felvett jegyzőkönyvben rögzíteni kell.
4. A panaszt a Hivatal iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint iktatni kell.

5. Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a Hivatal hatáskörébe, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez. Az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

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

7. A panaszról, közérdekű bejelentésről a szabályzat 1. számú melléklete szerinti nyilvántartást kell vezetni.

## **2. 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, bejelentőt a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül – az elintézés várható időpontjának, és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével- tájékoztatni kell.

3. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell: a panasz iktatási számát, az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.

## **3. Érdemi vizsgálat mellőzése**

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

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

3. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről, vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát. A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

## **4. Panasz, közérdekű bejelentés alapján tett intézkedések**

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

- a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról;
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

2. Az igazgatási ügyintéző a vizsgálat befejezését követően a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével - köteles a panaszost, bejelentőt írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

3. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszos (bejelentő) szóbeli tájékoztatást kapott és a tájékoztatást tudomásul vette.

#### 5. Eljárási költség

A közérdekű bejelentés és panasz elbírálására irányuló eljárás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 33. § (2) bekezdés 3. pontja alapján tárgyánál fogva illetékmentes eljárás.

#### III. Záró rendelkezés

Jelen szabályzat 2020. április 01. napján lép hatályba.

Kocsord, 2020. április 01.



  
.....  
Jegyző

Közérdeklű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap<sup>1</sup>

|      |  |  |
|------|--|--|
| I.   | Címzett  |  |
|      | eljárásra jogosult szerv:<br>panasszal érintett szervezeti<br>egység:  |  |
| II.  | A bejelentő<br>neve:   |  |
|      | lakcíme:   |  |
|      | telefonszáma:  |  |
|      | e-mail-címe:   |  |
|      | értesítés módja:   |  |
| III. | A bejelentés alapjául szolgáló<br>esemény észlelésének<br>helye:   |  |
|      | ideje:   |  |
| IV.  | A bejelentés rövid<br>összefoglalása   |  |
| V.   | Bemutatott, csatolt iratok,<br>dokumentumok, egyéb<br>bizonyítékok<br>(pl. képviselő meghatalmazása,<br>szerződés, stb.) |  |

.....  
bejelentő

<sup>1</sup> Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panasz cílszerűen térlivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. E-mailben megküldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

## Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

|      |  |  |
|------|--|--|
| I.   | A bejelentő  |  |
|      | neve:  |  |
|      | lakcíme:   |  |
|      | telefonszáma:  |  |
|      | e-mail-címe:   |  |
| II.  | A bejelentés előterjesztésének                               |  |
|      | helye:   |  |
|      | ideje:   |  |
| III. | A bejelentés rövid összefoglalása                            |  |
| IV.  | Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok |  |
| V.   | Kapcsolódó folyamatban lévő ügy lktatószáma:                 |  |

.....  
bejelentő

.....  
eljáró személy

**HOZZÁJÁRULÁS**

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

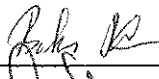
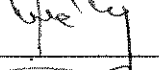
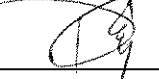
Alulírott .....  
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)  
.....  
(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése). 20 ..... tett  
..... tárgyban benyújtott közérdekű  
bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)  
..... szervhez történő áttétele  
esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

.....  
Ügyfél aláírása



### Megismerési nyilatkozat

A Kocsord Község Önkormányzatának A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről szóló szabályzatát megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani.

| Név                        | Beosztás                          | Dátum       | Aláírás   |
|----------------------------|-----------------------------------|-------------|---|
| BAKOS ROBERT               | POLGÁRMESTER                      | 2020.04.01. |  |
| SZABÓ SÁNDOR               | ALPOLGÁRMESTER                    | 2020.04.01. |  |
| DR. GELLÉRT-KOVÁCS ADRIENN | JEGYZŐ                            | 2020.04.01. |  |
| ANDRÁSKÁVE' RÁDI BETTINA   | ALJEGYZŐ                          | 2020.04.01. | Andráskáve'   |
| KATONA KÁROLYNE            | INTÉZMÉNYVEZETŐ                   | 2020.04.01. | Katona<br>Károlyne'   |
| JAKAB ZSUZSA               | INT.VEZ. HELYETTES                | 2020.04.01. | Jakab Zsuzsa  |
| VARGA TÍMEA                | KOCSORDI ROMA<br>VEZ. ÖNK. ELNÖKE | 2020.04.01. | Varga Tímea   |
| VARGA ZOLTÁNE'             | ANYAKÖNYVEZETŐ                    | 2020.04.01. | Varga Zoltáne'  |
| IMRENE' KÓSA ÁGNES         | SZOCIÁLIS ÜGYINT.                 | 2020.04.01. | Imrene'<br>Kósa Ágnes   |
| MEVYHÁRT-PAZSÁNYI DSANETT  | SZOCIÁLIS ÜGYINT.                 | 2020.04.01. | Mevyhárt-Pázsányi<br>Dsanett  |
| KATONÁKE' BUDAI ÁGNES      | IGAZGATÁSI ÜGYINT.                | 2020.04.01. | Katonáke'   |
| BAKOS MARIANNA             | PENZÜGYI ÜGYINT.                  | 2020.04.01. | Bakos<br>Marianna   |
| LENGYEL ANDRÁSKÁVE'        | PENZÜGYI ÜGYINT.                  | 2020.04.01. | Lengyel<br>Andráskáve'  |
| PÓCSI GÁBOR                | ADÓÜGYI ÜGYINT.                   | 2020.04.01. | Pócsi<br>Gábor  |
|                            |                                   |             |   |
|                            |                                   |             |   |