

*Kisbéri Közös Önkormányzati Hivatal  
Kisbér Város Önkormányzata  
Kisbér Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata  
Császár Község Önkormányzata*

## **KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA**

*Érvényes: 2020. február 1-jétől*

## TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	4
1. A szabályzat célja .....	4
2. A szabályzat hatálya .....	4
3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak.....	4
II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....	5
III. A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA .....	5
1. A panasz és közérdekű bejelentések kezelése .....	5
2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása.....	6
IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	8

## KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

A *Kisbéri Közös Önkormányzati Hivatal, Kisbér Város Önkormányzata, Kisbér Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata, Császárszeg Község Önkormányzata* közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) valamint a Kisbéri Közös Önkormányzati Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak alapján a következők szerint határozom meg.

### I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### 1. A szabályzat célja

A szabályzat célja a *Kisbéri Közös Önkormányzati Hivatal, Kisbér Város Önkormányzata, Kisbér Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata, Császárszeg Község Önkormányzata (a továbbiakban: szervezet)* tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a Panasztv. -ben foglaltak szerinti - kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

#### 2. A szabályzat hatálya

- a) A szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.
- b) A szabályzat nem vonatkozik a szervezet azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatóak felül.

A szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a szervezethez benyújtott, illetve az illetékességből áttett,

- a) a szervezet tevékenységével és munkatársaival,
- b) a szervezet által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.

#### 3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak

A szervezetnél a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a következő szervezeti egységek, munkatársak jogosultak:

- a) Csoba Zsuzsanna pénzügyi irodavezető
- b) Vithalmné dr. Skrihár Tünde aljegyző

Amennyiben a panasz, bejelentés tárgya szerint egyértelműen nem állapítható meg a kivizsgálásra jogosult szervezeti egység vagy személy, akkor arról a jegyző dönt.

## II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

**Panasz:** 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.

**Közérdekű bejelentés:** 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.

## III. A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA

### 1. A panasz és közérdekű bejelentések kezelése

- a) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a szervezethez.
- b) A szervezethez érkező bejelentés megtehető:
  - szóban: személyesen (2870 Kisbér, Széchenyi u. 2.) vagy telefonon: 06 34/352-360
  - írásban: postai (2870 Kisbér, Széchenyi u. 2.) vagy elektronikus úton a [titkarsag@kisber.hu](mailto:titkarsag@kisber.hu) e-mail címen.
- c) A személyesen tett közérdekű bejelentést a szabályzat *1. számú, 2. számú mellékletében* foglaltak szerint kettő példányban írásba kell foglalni és az egyik példányt a közérdekű bejelentő számára át kell adni.
- d) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására nem a szervezet jogosult, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. 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.
- e) A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha Panasztv. eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
- f) 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.
- g) Az ügyben illetékes munkatárs a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- h) Az ügyben eljáró munkatárs 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 panaszt vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

- i) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt közös hivatal szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- j) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- k) A panasz vizsgálata mellőzhető a j) pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha 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.
- l) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a közös hivatalnak mellőzni kell.
- m) Az l) pontban meghatározottak alkalmazásától el lehet tekinteni és ebben az esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- n) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - az o) pontban 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.
- o) Ha 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 be lehet fejezni.
- p) 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) valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

## **2. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása**

- a) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.
- b) A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. A jegyző a beadvány tartalmától függően dönti el, hogy azt panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell-e kezelni. A panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően az ügyben eljáró (jogosult) munkatárs - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.

- c) A Panasztv. 2/A. § (1) - (3) bekezdései rendelkeznek azokról az esetekről, melyek során a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ezekben az esetekben a vizsgálat mellőzéséről a jegyző dönt. Az adott témakörben többszörösen ismétlődő panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásáról szintén a jegyző dönt. A döntéséről a panaszost tájékoztatni kell.
- d) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztv. 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásáért a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint érintett szervezeti egység, munkatárs felelős. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- e) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró jegyző, munkatárs a szervezet más szervezeti egységétől, munkatársától iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, mely során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, az érintett(ek) személyi felelősségét.
- f) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra a közös hivatal épületében került sor, és arról jegyzőkönyvet kell felvenni. Kivételesen indokolt esetben - a bejelentő kérésére - a jegyzőkönyv egyéb helyszínen is felvehető.
- g) Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a szervezettel jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt a panasszal érintett személy felett munkáltatói jogkört gyakorló személy részére is meg kell küldeni. A munkáltatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.
- h) A szervezetre, annak működésére vonatkozó panasz, illetve közérdekű bejelentés és annak alapján történt szabálytalanság észlelése esetén a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.
- i) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell
- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
  - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - az okozott sérelem orvoslásáról és
  - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- j) A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, a Panasztv. 2. § (4) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.
- k) A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai - az l) pontban foglalt eseten túlmenően - csak a panasz, bejelentés alapján kezdeményezett eljárás

lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos, bejelentő egyértelműen, írásban hozzájárult. A panaszos, bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

- l) Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a panaszos, bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv részére - kérelmére - át kell adni.
- m) A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a tett intézkedésekről a panaszt, közérdekű bejelentést kivizsgáló szervezeti egység, munkatárs köteles a jelen szabályzat **3. számú mellékletben** és a **4. számú mellékletben** foglalt tartalommal nyilvántartást vezetni.
- n) A szervezet a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekinti a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékeli az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.


#### IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2020. február 1. napján lép hatályba.

A Kisbéri Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének kell gondoskodni, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat **5. számú mellékletében** szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják a hatálybalépés napjával egyidejűleg.

Kisbér, 2020.január 31.



  
Dr. Dörnyei Vendel  
jegyző

**BEJELENTŐ ŪRLAP**

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja: .....év.....hónap.....nap

A bejelentés módja: .....

Helyszín: .....

Bejelentést rögzítette: .....

(ügyintéző neve/szervezeti egysége)

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve: .....

Lakcíme:.....

Telefonszáma: .....

E-mail: .....

Zárt adatkezelést kér-e?

Igen

Nem

.....  
aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)

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

k. m. f.

..... (szervezet) tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valóságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személyes érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!

Kelt: .....

.....  
bejelentő aláírása

.....  
szervezet részéről felvette

Panasz / közérdekű bejelentés hatálya alá tartozó eset a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján



**Jegyzőkönyv**

Készült ..... (név) érintett szóbeli meghallgatásán 20..... év ..... hó ..... napján  
.....(cím) alatti helyiségben.

Jelen vannak:

..... (az arra kijelölt személy)

..... (érintett)

.....(jegyzőkönyvvezető)

**Az arra kijelölt személy:** meghallgatást megnyitja,

- megállapítja, hogy a szóbeli meghallgatáson megjelentek-e, illetve, ki nem jelent meg
- ki jelentett be akadályoztatást.

**Az arra kijelölt személy** tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....  
.....

**Az arra kijelölt személy** meghallgatja az érintettet:

.....  
.....

**Az arra kijelölt személy** a tényállás tisztázása keretében:  
szakértőt vesz igénybe

.....

k.m.f.

.....  
az arra kijelölt személy

.....  
érintett

.....  
jegyzőkönyvvezető



**KIMUTATÁS**  
a 20.... évben a szervezethez érkezett közérdekű bejelentésekről

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A közérdekű bejelentések száma:	
3.	A közérdekű bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	1) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	2) tisztviselő magatartása (...db bejelentés)	
	3) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	4) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
5) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:		
4.	A közérdekű bejelentések következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	

**KIMUTATÁS**  
a 20.... évben a szervezethez érkezett panaszokról

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A panaszok száma:	
3.	A panaszok tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	6) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	7) tisztviselő magatartása (...db bejelentés)	
	8) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	9) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
10) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:		
4.	A panaszok következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	