

Gyermelyi Közös Önkormányzati Hivatal

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének eljárási rendje

2024.

A Gyermelyi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője, tekintettel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

szóló 2023. évi XXV. törvény előírásaira, a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása érdekében az alábbi szabályzatot adja ki:

I. Alapelvek és alapvető rendelkezések

1. Általános rendelkezések

I.1.1. A szabályzat célja, hogy a közérdekű bejelentések és panaszok (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

I.2.2. A szabályzat hatálya kiterjed Gyermely Község Önkormányzata, Szomor Község Önkormányzata, Héreg Község Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat), a Gyermelyi Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal), a Gyermelyi Kippkopp Napköziotthonos Óvoda, a Szomori Napköziotthonos Óvoda, a Héregi Mesevár Óvoda (a továbbiakban: Óvoda), valamint a Gyermelyi Német Nemzetiségi Önkormányzat és a Szomori Német Nemzetiségi Önkormányzat (a továbbiakban: nemzetiségi önkormányzat), a továbbiakban összevontan Szervezet valamennyi tisztségviselőjére, köztisztviselőjére, közalkalmazottjára, egyéb jogviszonyban foglalkoztatott dolgozójára.

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;

A panasz javaslatot is tartalmazhat.

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 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 panaszokat e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

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

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

I.3.4. 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, pontosan, közérthető stílusban készüljön el.

4. Adatvédelem

I.4.1. A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók 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 átadhatók.

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 a Közös Hivatal székhelyén vagy kirendeltségein), írásban, vagy elektronikus úton – a Közös Hivatal elérhetőségein a Közös Hivatalhoz (a Közös Hivatal elérhetőségei a www.gyermely.hu honlapon megtalálhatók).

II.1.2. A panaszt köteles a Szervezet bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul a Jegyző részére 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. A jegyző tájékoztatása – a szóbeli megkeresésre történő azonnali válaszadás kivételével – minden esetben kötelező. A tájékoztatásnak a panasz vagy közérdekű bejelentés lényegét kell tartalmaznia, valamint rövid utalást az ügy további ügyintézését érintően.

II.1.3. Az Önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.

II.1.4. Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a Szervezet 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 a jegyzőhöz érkező panaszok esetén a Jegyző által kijelölt munkatárs köteles gondoskodni.

II.1.5. 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.1.6. 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. A panasz vagy közérdekű bejelentés elintézésének határideje a határidő meghosszabbítása esetében sem haladhatja meg a 6 hónapot.

II.2.3. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:

II.2.3.1. a panaszt;

II.2.3.2. annak 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. A Szervezet szervezeti egységének 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 az 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.

6. A közérdekű bejelentések, panaszok évenkénti értékelése


Annak érdekében, hogy a Szervezet a közfeladatait a legjobb minőségben, az érintettek igényeinek megfelelően lássa el, a jegyző évente, munkaértekezlet keretében értékeli a közérdekű bejelentések, panaszok bejelentésével, kezelésével kapcsolatos tapasztalatokat és meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek szükségesek a beérkezett közérdekű bejelentések, panaszok operatív, hatékony kezelésének érdekében.

III. Záró rendelkezések

III.1.1. A szabályzat 2024. január 2. napján lép hatályba.

Gyermely, 2024. január 2.


Kókai Rita
Gyermely Község Polgármestere


Nagy György
Szomor Község Polgármestere



Nieszner József
Héreg Község Polgármestere


Fridrichné Bitter Ildikó
Igazgató
Gyermelyi KippKopp Napköziotthonos Óvoda


Horváth Zsófia
Igazgató
Szomori Napköziotthonos Óvoda


Fridrich Réka
Igazgató
Héregi Mesevár Óvoda


Kovács Zsuzsanna
Elnök
Gyermelyi Német Nemzetiségi Önkormányzat


Zavarkó Balázs Jánosné
Elnök
Szomori Német Nemzetiségi Önkormányzat



Mike Hajnalka
Jegyző

