

Fülei Közös Önkormányzati Hivatal

**KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK
KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA**

Érvényes: 2025. január 1 -től

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 Fülei Közös Önkormányzati Hivatal (továbbiakban : **szervezet**¹) közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) valamint a **szervezet** Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak alapján a következők szerint határozom meg.

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja a 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 illetékeségből áttett,

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

3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak

Szervezetünknel a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására a következő szervezeti egységek, munkatársak jogosultak:²

- a) Tóth Zoltán jegyző
- b) Rédl-Németh Timea kirendeltségvezető

¹ **Lehet:** területi önkormányzat, települési önkormányzat, hivatal, intézmény, költségvetési szerv, kormányzati szektorba sorolt egyéb szervezet, köztulajdonban sorolt gazdasági társaság

² Amennyiben a panasz, bejelentés tárgya szerint egyértelműen nem állapítható meg a kivizsgálásra jogosult szervezeti egység vagy személy, akkor arról a szervezet vezetője 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 **szervezetünkhöz**.
- b) A **szervezetünkhöz** érkező bejelentés megtehető:
 - szóban: személyesen vagy telefonon, amelyet a szervezetünk jogosult és köteles írásban rögzíteni.
 - írásban: postai vagy elektronikus úton a jegyzo@fule, igazgatás@koszarhegy.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 **szervezetünk** jogosult, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost 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 a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- g) **Szervezetünk** az ügyben illetékes munkatárs a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

- h) **Szervezetünk**nél az ügyben eljáró munkatárs a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésékor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.
- i) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt **szervezetünk** 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 eseten 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 panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
- l) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a **szervezetünknek** 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, 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.

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

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 *szervezet* vagy a *szervezeti egység vezetője* 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 üggyel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.
- c) A Panasztv. 22. § (6) bekezdése rendelkezik azokról az esetekről, melyek során a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ezekben az esetekben a vizsgálat mellőzéséről a *szervezet vezetője dönt*. Az adott témakörben többszörösen ismétlődő panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásáról szintén a *szervezet vezetője dönt*. A döntéséről a panaszost tájékoztatni kell.
- d) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztv.-ben 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 *szervezeti egység vezetője, 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 *szervezet* épületében került sor, és arról a **2. számú mellékletben** szereplő tartalommal 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 *szervezeti egység vezetője 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 események³ 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 panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésakor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.

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.

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 2025. január 1 napján lép hatályba.

A szervezet vezetőinek 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.

Kelt,.....Füle.....2025.....év ...01..hó...08..nap

szervezet vezetője

³ A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdése. Megállapította: a 13/2023. (IV.18.) Korm. rendelet 16. § (1). Hatályos 2023. V.3-tól.

1. számú melléklet

BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: ☒ panasz ☐ közérdekű bejelentés

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

A bejelentés módja:

Helyszín:

Bejelentést rögzítette:

(üggyintéző neve/szervezeti egysége)

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Lakcíme:.....

Telefonszáma:

E-mail:

Zárt adatkezelést kér-e?	Igen	Nem
--------------------------	------	-----

Nem

.....
aláírás

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

.....

.....

.....

.....

k. m. f.

.....**Szervezet**⁴ tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valódiságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy személyes érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!

Kelt:

.....
bejelentő aláírása

.....
szervezet részéről felvette

⁴ *A szervezet pontos nevét kell beírni!*

Panasz / közérdekű bejelentés hatálya alá tartozó eset Panasztv. alapján

2. számú melléklet

Jegyzőkönyv

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

.....(cím) alatti helyiségben.

Jelen vannak:

..... (az arra kijelölt személy)

..... (panaszt tevő)

.....(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 a panaszt tevőt:

.....
.....

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

.....

k.m.f.

.....
az arra kijelölt személy

.....
panaszt tevő

.....
jegyzőkönyvvezető

NYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

[illegible]

K I M U T A T Á S
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)	

K I M U T A T Á S
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)	

Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás