

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzat

Alapelvek és alapvető rendelkezések

Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy az Ecséd Községi Önkormányzat munkája és az Ecsédi Polgármesteri Hivatal az ügyintézés során a polgárok törvényes érdekeinek védelme érdekében a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglaltaknak megfelelően a polgárok bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

- 2.1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Hivatal) foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, ügykezelőre és munkavállalóra
- 2.2. A szabályzat tárgyi hatálya azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

3. Eljárási alapelvek

- 3.1. A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvény előírásainak megfelelően kell kivizsgálni.
- 3.2. A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- 3.3. A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- 3.4. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- 3.5. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

4. Értelmező rendelkezések

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás. olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

1. Az eljárás megindítása

- 1.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat
 - személyesen ügyfélfogadási időben,

- telefonon a +36 30 963 4633 vagy a +36 37 558 400 telefonszámon
- írásban postai úton –levelezési cím: 3013 Ecséd, Szabadság utca 139., vagy
- elektronikus úton–az ecsed.ph@ecsed.hu email címen a Hivatalhoz.

1.2. Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzésnek tartalmaznia kell.

- a bejelentő nevét, elérhetőségét,
- a panasz bejelentés előterjesztését helyét idejét, módját
- a panasz rövid összefoglalását,
- ha van a kapcsolódó folyamatban levő ügy iktatószámát,
- a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét
- az eljáró személy aláírását.

1.3. A panasz személyesen is megtehető, ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára a másodpéldányt átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, elérhetőségét,
- a panasz bejelentés előterjesztését helyét idejét, módját
- a panasz rövid összefoglalását,
- ha van a kapcsolódó folyamatban levő ügy iktatószámát,
- a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a bejelentő aláírását,
- az eljáró személy aláírását.

1.4. Írásbeli bejelentés esetén jelen szabályzat 1. melléklete szerinti bejelentő lap használandó.

1.5. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz, közérdekű bejelentés vizsgálatát a hivatal mellőzi.

1.6. A Hivatalt, valamint a Hivatal tevékenységét érintő bejelentés esetén azt a jegyző megvizsgálja és amennyiben megállapítja, hogy a bejelentés panasznak minősül kijelöli az ügyben eljáró személyt.

1.7. Az Önkormányzat, illetve az Önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével, vagy annak vezetőivel kapcsolatos bejelentéseket a polgármester megvizsgálja és amennyiben megállapítja, hogy a bejelentés panasznak minősül átadja a Hivatalnak ügyintézésre.

1.8. Ha a panasz nem tartozik a Hivatal hatáskörébe, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

2. Elintézési határidő és tájékoztatás

2.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést a Hivatalhoz történő beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

2.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatni kell.

2.3. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a panasz iktatási számát,
- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a hivatali elérhetőségét.

3. Panaszok és a közérdekű bejelentések elbírálási rendje

3.1. Az eljáró személy a bejelentést megvizsgálja, amennyiben szükséges a bejelentőt meghallgatja, a benyújtott iratokat, dokumentumokat megvizsgálja.

3.2. Az eljáró személy a panasszal összefüggésben egyéb szervtől az iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti.

3.3. az érintettől az eljáró személy az ügygel kapcsolatban írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. az érintett felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, a panasszal összefüggésben álláspontját kifejezni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

3.4. A panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

3.5. A vizsgálat befejezésekor a Hivatal a vizsgálat eredményéről, illetve a megtett intézkedésről a bejelentőt a vizsgálat befejezését követően haladéktalanul, de legkésőbb öt napon belül értesíti.

3.6. Amennyiben a panasz megalapozottnak, bizonyítottan minősül gondoskodni kell a szükséges intézkedés megtételéről:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról,
- a feltárt hibák okainak a megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2019. november 1-jén lép hatályba. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépéskor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Jelen szabályzat hatálybalépésével a tárgykörben hozott rendelkezések hatályukat veszítik.

2019. október 26.


dr. Orosz Mária Csilla

jegyző




Máksa Mátás

polgármester



NYILATKOZAT

Alulírott, (lakcím:.....) ezen nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével nyilatkozom, hogy ellen napján benyújtott, kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- 1.) hozzájárulok, hogy a Ecsédi Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) a személyes adataimat alapján – *kezelje*¹;
- 2.) hozzájárulok, hogy-t a Hivatal tájékoztatáskérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű személyes adataim és a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse²;
- 3.) amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, hozzájárulok³, hogy személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön.

Jelen nyilatkozat hiányában a Hivatal csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.

Kelt:.....

.....

aláírás

¹ Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 10. pontja szerint: *adatkezelés*: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

² A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 1-3. §-aiban foglaltak alapján

³ A Panasztv. 3. § (3) bekezdése alapján