Iktatószám: TM/5697-3/2025

TÖRÖKSZENTMIKLÓSI POLGÁRMESTERI HIVATAL

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzata

Törökszentmiklós
Hatályos: 2025. október 20.

I. A szabályzat célja

1.1 A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében - a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából - a Törökszentmiklósi Polgármesteri Hivatal szervezeti egységeinek ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára és érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

II. A szabályzat hatálya

2.1 A szabályzat személyi hatálya a Hivatal köztisztviselőire és egyéb munkavállalóira, foglalkoztatottaira, illetve a közérdekű bejelentőre és panaszosra terjed ki.

2.2 A szabályzat hatálya a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

2.3 A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre.

III. Értelmező rendelkezések

3.1 E szabályzat értelmében:

a) panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

b) közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy a társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

c) közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésekről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

IV. Eljárási alapelvek

4.1 A Hivatalhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell vizsgálni.

4.2 A bejelentőt - ezen szabályzat 9.2 pontjában meghatározottak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentése megtétele miatt.

4.3 Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható gondossággal kell eljárnia.

4.4 A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

V. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

5.1 Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel érintett Hivatalhoz írásban vagy szóban.

5.2 A szóban tett bejelentésről jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek egy példányát a bejelentőnek át kell adni.

5.3 A jegyzőkönyv tartalmazza:

a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím)
b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét
c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását
d) amennyiben van, úgy a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát
e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készített hiteles másolatot
f) a bejelentő aláírását
g) az eljáró személy aláírását

5.4 Telefonon történt közérdekű bejelentésről vagy panaszról feljegyzést kell készíteni, amelyről tájékoztatni kell a bejelentőt. A feljegyzés tartalmára az 5.3 pontban meghatározottakat kell megfelelően alkalmazni.

5.5 A Polgármesteri Hivatalhoz érkező közérdekű bejelentést és panaszt, az ügyben keletkezett további iratokat, az azonosításhoz szükséges, és az ügy intézésére vonatkozó legfontosabb adatok rögzítésével, az e célra rendszeresített ASP iratkezelő szoftverrel vezérelt adatbázisban kell nyilvántartani.

5.6 A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

5.7 A panasz vizsgálata mellőzhető az előző pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő 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.

5.8 Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Hivatal mellőzi.

5.9 Az 5.7 pontban foglaltaktól az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5.10 A Hivatalt, valamint a Hivatal tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a jegyző megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy az panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

5.11 Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

5.12 A benyújtott iraton fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a törvényes képviselő vagy meghatalmazott szükséges adatait is, és csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő igazolását (közokiraton vagy teljes bizonyító erejű magánokiraton).

5.13 Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

VI. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

6.1 A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a Hivatalhoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
6.2 Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
a) az eljáró ügyintéző neve, beosztását, elérhetőségét
b) az elintézés várható időpontját
c) a határidő-hosszabbítás indokait
d) a bejelentés iktatott, másolati példányát.

VII. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

7.1 Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
7.2 A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy a Hivatal más szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.
7.3 A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett köztisztviselőt, egyéb alkalmazottak értesíteni kell. Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett felhívás hiányában is jogosult megtenni az észrevételeit a tudomásszerzéstől számított nyolc napon belül. Észrevételeit megteheti írásban, vagy kérheti az eljáró személytől a jegyzőkönyvi meghallgatását.
7.4 A 7.3 pontban foglaltakban figyelemmel kell lenni IX. fejezetben szabályozottakra.
7.5 A közérdekű bejelentéssel, 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 az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak megtartásáért.

VIII. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

8.1 A vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell.
8.2 Az írásbeli értesítés akkor mellőzhető, ha a bejelentőt szóban már tájékoztatták, és aki ezt tudomásul vette. Ezt a tényt írásban rögzíteni szükséges.
8.3 Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, akkor gondoskodni kell
- a jogszerű vagy közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, az egyéb szükséges intézkedések megtételéről
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezéséről

IX. A közérdekű bejelentő, panaszos védelme

9.1 A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. Amennyiben a bejelentő nem adta egyértelmű hozzájárulását, úgy adatai nem hozhatók nyilvánosságra.

9.2 Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv részére át kell adni,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szervnek a kérelemére át kell adni.

X. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2025. október 20. napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatálybalépése után keletkezett ügyekben kell alkalmazni.

Törökszentmiklós, 2025. október 17.

Törökszentmiklósi Polgármesteri Hivatal Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye JEGYZŐ

Dr. Ecseki Ildikó
jegyző

1. számú melléklet

Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló nyomtatvány

A bejelentő neve, lakcíme, elérhetőségei (telefonszám, email):

A bejelentő értesítésének módja:

A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének

- helye:
- ideje:

A bejelentés rövid összefoglalása:

A csatolt bizonyítékok:

Kelt:

bejelentő aláírása