



**Mezőkovácsházi Polgármesteri Hivatal**

**KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK  
KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA**

*Érvényes: 2020. január 15 -től*

## TARTALOMJEGYZÉK

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

## KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

A Mezőkovácsházi Polgármesteri Hivatal közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) alapján a következők szerint határozom meg.

### I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### 1. A szabályzat célja

A szabályzat célja Mezőkovácsháza Város Önkormányzatának Képviselő-testülete, a képviselő-testület bizottságai, a polgármester, a Mezőkovácsházi Polgármesteri Hivatal és a jegyző (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 hivatal 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,

- a.) a szervezet tevékenységével és munkatársaival,
- b.) a szervezet által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során,
- c) az önkormányzati kötelező és vállalt feladatok ellátásával, az azt végző intézmények, gazdasági társaságok, szerződött partnerek tevékenységével 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:

- a) az aljegyző vagy az általa kijelölt köztisztviselő az igazgatási iroda feladatkörébe tartozó tartalmú panasz és közérdekű bejelentés esetén,
- b) a költségvetési irodavezető vagy az általa kijelölt köztisztviselő a költségvetési iroda feladatkörébe tartozó tartalmú panasz és közérdekű bejelentés esetén,
- c) a műszaki irodavezető vagy az általa kijelölt köztisztviselő a műszaki iroda feladatkörébe tartozó tartalmú panasz és közérdekű bejelentés esetén,

- d) a jegyző vagy az általa kijelölt személy a Polgármesteri Hivatal munkatársának tevékenységével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés esetén,
- e) a polgármester vagy az általa kijelölt személy az önkormányzattal jogviszonyban álló munkatárs tevékenységével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés esetén.

## 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 a Mezőkovácsházi Polgármesteri Hivatalban (5800 Mezőkovácsháza Árpád utca 176.)
  - írásban: postai (Mezőkovácsházi Polgármesteri Hivatalban 5800 Mezőkovácsháza Árpád utca 176.) vagy elektronikus úton a [titkarsagpolghiv@mezokovacshaza.hu](mailto:titkarsagpolghiv@mezokovacshaza.hu) e-mail címen.
- c) A személyesen tett közérdekű bejelentést a szabályzat *1. számú, 2. számú mellékletében* foglaltak szerint írásba kell foglalni és kérelmére egy hitelesített másolatát 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 helyi jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jegyzőnek és a polgármesternek is meg kell küldeni, akik a javaslatról a képviselő-testületet a soron következő ülésén tájékoztatják, a testület pedig határoz a helyi jogszabály megalkotása vagy módosítása szükségességéről.
- 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 panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.
- g) **Szervezetünk** az ügyben illetékes munkatársa a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- h) **Szervezetünk** 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 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. Azonban a szóbeli tájékoztatás tényét és annak tudomásulvételét írásban szükséges rögzíteni.
- 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 **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, 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 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. 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 **iroda vezetője** 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** 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 **Polgármesteri Hivatal** épületében kerül 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 polgármester, jegyző, aljegyző, irodavezető köteles a jelen szabályzat **3. számú mellékletben** foglalt tartalommal évente nyilvántartást vezetni és azt a tárgyévet követő január 31. napjáig áttekintés és értékelés céljából a jegyzőnek átadni, melyekről a jegyző a **4. számú mellékletben** foglalt tartalommal kimutatást készít.
- n) A jegyző a kontrolltevékenység keretében minden év március 31. napjáig áttekinti az előző évben 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. január 15. napján lép hatályba.

Az aljegyzőnek 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, Mezőkovácsháza, 2020. év január hó 10. nap



*Dr. Szilbereisz Edit*  
Dr. Szilbereisz Edit  
jegyző