

Ászári Közös Önkormányzati Hivatal

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének eljárási rendje

2023.

Az Ászári Közös Önkormányzati Hivatal vezető jegyző, tekintettel a panaszokról, közérdekű bejelentésekről, valamint 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. A szabályzat célja és hatálya

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

I.1.2. A szabályzat hatálya kiterjed az Ászári Közös Önkormányzati Hivatal, Ászár és Kerékteleki községek önkormányzatai, valamint az általuk irányított költségvetési szervek (Ászári Kuckó Óvoda, Kerékteleki Micimackó Óvoda, a továbbiakban: intézmények), a továbbiakban együttesen 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;

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), írásban, vagy elektronikus úton – a Közös Hivatal elérhetőségein a Közös Hivatalhoz (a Közös Hivatal elérhetőségei a www.aszar.hu oldalon 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 a Hivatalnál 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 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 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, egyéb esetben a Hivatal kijelölt köztisztviselője köteles gondoskodni.

II.1.5. Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016 évi CL. 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.

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 jegyző 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 1. napján lép hatályba.

Ászár, 2023. december 18.



.....
Pekár Zsolt
Ászár Község Polgármestere



.....
Novák Viola
intézményvezető
Ászári Kuckó Óvoda



.....
dr. Istvándi Csilla
jegyző



.....
György István
Kerézteleki Község Polgármestere



.....
Németh Ágnes
intézményvezető
Kerézteleki Micimackó Óvoda



