

ZALACSÁNYI KÖZÖS  
ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL

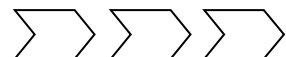
Sorszáma:

**SZABÁLYZAT - 035**

Hatályos:

**2022. január 3. napjától**

**PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ  
BEJELENTÉSEK KEZELÉSE  
SZABÁLYZAT**



**TARTALOMJEGYZÉK**

<b>I. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....</b>	<b>3</b>
1. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ SZERVEZETEK .....	3
2. A SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA .....	3
3. A SZABÁLYZAT JOGSZABÁLYI FORRÁSA .....	3
4. A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	4
5. ÉRTELMEZŐ FOGALMAK.....	4
6. ELJÁRÁSI ALAPELVEK.....	4
<b>II. KEZELÉSI ELJÁRÁSOK RENDJE .....</b>	<b>5</b>
1. BEJELENTÉS BENYÚJTÁSA .....	5
2. BEJELENTÉS VIZSGÁLATÁNAK MELLŐZÉSE .....	5
3. BEJELENTÉS VIZSGÁLATÁNAK MEGINDÍTÁSA.....	5
4. ELBÍRÁLÁS HATÁRIDEJE .....	6
5. AZ ELBÍRÁLÁS RENDJE.....	6
6. INTÉZKEDÉSEK AZ ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN .....	6
7. A BEJELENTŐ VÉDELME .....	7
<b>III. ZÁRÓ RENDELKEZÉS.....</b>	<b>8</b>
<b>IV. MELLÉKLETEK .....</b>	<b>9</b>
<b>MEGISMERÉSI NYILATKOZAT .....</b>	<b>10</b>

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ SZERVEZETEK

A szabályzat hatálya kiterjed a **Zalacsányi Közös Önkormányzati Hivatalra**, és a gazdálkodási körébe utalt alábbi költségvetési szervekre, intézményekre (továbbiakban: Intézmények):

1. Az önkormányzati hivatalt létrehozó és fenntartó önkormányzatokra:
  - Felsőpáhok Község Önkormányzata
  - Zalacsány Község Önkormányzata
  - Ligetfalva Község Önkormányzata
  - Nemesbük Község Önkormányzata
  - Zalaköveskút Község Önkormányzata
2. A települések nemzetiiségi önkormányzataira:
  - Zalacsányi Roma Nemzetiségi Önkormányzat
3. Az önkormányzatok által alapított, és fenntartott, önállóan működő költségvetési szervekre:
  - Zalacsányi Csány László Óvoda
  - Nemesbük Óvoda

### 2. A SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA

A szabályzat hatálya kiterjed az **Intézményekre** (továbbiakban: *Intézmény*), az Intézmények által foglalkoztatott alkalmazottra, mint ügykezelőre (továbbiakban: *ügyintéző*), valamint a panaszosra és közérdekű bejelentőre (továbbiakban: *bejelentő*).

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

A szabályzat hatálya nem terjed ki a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmek, egyéb iratokra.

### 3. A SZABÁLYZAT JOGSZABÁLYI FORRÁSA

- A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (továbbiakban: **Panasztörvény**).

#### 4. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A szabályzat célja, hogy a Panasztörvényben foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából az Intézmény valamennyi szervezeti egységének ügyintézése során a bejelentők panaszainak és közérdekű bejelentéseinek előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárásokat meghatározza.

#### 5. ÉRTELMEZŐ FOGALMAK

E szabályzat alkalmazása során:

**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:**

Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

**Panasz és közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás:**

Olyan eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésekről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

#### 6. ELJÁRÁSI ALAPELVEK

az Intézményhez érkező panaszt jelen szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ebben kivétel csak a II. fejezet 7.pontban ismertetett körülmény.

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

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

## II. KEZELÉSI ELJÁRÁSOK RENDJE

### 1. BEJELENTÉS BENYÚJTÁSA

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az Intézményhez a közérdekűen meghirdetett elérhetőségek bármelyikén.

A panaszt és a közérdekű bejelentést az **1. számú melléklet** szerinti bejelentésre szolgáló űrlappal, illetve az abban foglalt tartalom lehet írásban benyújtani.

A panasz és a közérdekű bejelentés szóban, személyesen is megtehető, de ebben az esetben az eljáró személy a **2. számú melléklet** szerinti jegyzőkönyvbe foglalja azt és a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Telefonon történő panasz és közérdekű bejelentés esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a beszélgetés tartalmáról feljegyzés készül a **2. számú melléklet** szerinti jegyzőkönyv segítségével, amelyet a hívást fogadó ügyintéző köteles elkészíteni. A feljegyzés másolatát el kell küldeni a bejelentőtől kért és az általa megadott elérhetőségre és módon.

Ha a panaszt és a közérdekű bejelentést törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja. A benyújtott dokumentumon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéshez szükséges adatain kívül a törvényes képviselő vagy meghatalmazott szükséges adatait is, továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő igazolását is, amely lehet közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat.

### 2. BEJELENTÉS VIZSGÁLATÁNAK MELLŐZÉSE

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

A vizsgálat mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl pedig az előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Ha a törvényes képviselő vagy a meghatalmazott a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, akkor a kivizsgálás mellőzhető.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi.

### 3. BEJELENTÉS VIZSGÁLATÁNAK MEGINDÍTÁSA

Ha a bejelentést azonosíthatatlan személy tette, de az eljárás megindítására jogosult vezető (jegyző) megítélése szerint a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, akkor a panaszt vagy közérdekű bejelentést az Intézmény megvizsgálja.

az Intézményt, valamint az Intézmény gazdálkodási tevékenységével kapcsolatos panaszt és közérdekű bejelentést a bejelentésre szolgáló űrlapok, illetve a bejelentésről felvett jegyzőkönyvek segítségével a jegyző megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy az panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

#### **4. ELBÍRÁLÁS HATÁRIDEJE**

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül kell kivizsgálni, elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előre láthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell a hosszabbítási körülmények, adatok megadásával.

A vizsgálat időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.

#### **5. AZ ELBÍRÁLÁS RENDJE**

Az eljáró személy a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy az Intézmény más szervezeti egységétől, illetve egy szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet dokumentumok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

A panaszról, közérdekű bejelentésről az érintett köztisztviselőt, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a panasszal, közérdekű bejelentéssel összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

Az eljárásban figyelemmel kell lenni a bejelentő védelmére. A panasszal, közérdekű bejelentéssel 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. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

#### **6. INTÉZKEDÉSEK AZ ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN**

A vizsgálat befejezésekor az Intézmény - 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 értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt rövid feljegyzésben rögzíteni szükséges.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve
- b) az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- c) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- d) az okozott sérelem orvoslásáról és
- e) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

## 7. A BEJELENTŐ VÉDELME

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult (**3. számú melléklet**). A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha az Intézmény számára 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 befejezheti.

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) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

### III. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

A Panaszok és közérdekű bejelentések kezelése szabályzat **2022. január 3.** napján lép hatályba.

Gondoskodni kell arról, hogy a szabályzat módosításában foglalt előírásokat az önkormányzati hivatal és az intézmények érintett munkatársai megismerjék, annak tényét a szabályzathoz csatolt íven aláírásukkal igazolják.

Zalacsány, 2022. január 3.

**Dr. Prótár Henrietta**  
jegyző  
Zalacsányi Közös  
Önkormányzati Hivatal

**Prótár Richárd Krisztián**  
polgármester  
Felsőpáhok  
Község Önkormányzata

**Nagy Lászlóné**  
polgármester  
Zalacsány  
Község Önkormányzata

**Barcza Zoltán**  
polgármester  
Ligetfalva  
Község Önkormányzata

**Dr. Simotics Barnabás**  
polgármester  
Nemesbük  
Község Önkormányzata

**Tolnai István**  
polgármester  
Zalaköveskút  
Község Önkormányzata

**Jagicza Attiláné**  
óvodavezető  
Zalacsányi  
Csány László Óvoda

**Horváth Mária**  
óvodavezető  
Nemesbüki Óvoda

**Bogdán János**  
elnök  
Zalacsányi Roma  
Nemzetiségi Önkormányzat



#### **IV. MELLÉKLETEK**

- 1.számú melléklet: Panasz és közérdekű bejelentésre szolgáló űrlap
- 2.számú melléklet: Jegyzőkönyv – szóbeli panasz és közérdekű bejelentés felvételéről
- 3.számú melléklet: Hozzájárulás – a panasz és a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

**MEGISMERÉSI NYILATKOZAT**

A **Panaszok és a közérdekű bejelentések kezelése szabályzatban** foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás

## 1. számú melléklet

## PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRE SZOLGÁLÓ ŰRLAP \*

<b>I.</b>	<b>Címzett:</b>	
	Eljárásra jogosult szervezet:	
	Érintett szervezeti egység:	
<b>II.</b>	<b>Bejelentő</b>	
	Neve:	
	Lakcíme:	
	Telefonszáma:	
	E-mail címe:	
	Értesítés módja:	
<b>III.</b>	<b>Bejelentés alapjául szolgáló események észlelésének:</b>	
	Helye:	
	Ideje:	
<b>IV.</b>	<b>Bejelentés rövid összefoglalása:</b>	
<b>V.</b>	<b>Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok:</b>	

Kelt: ....., 20 .....

 .....  
 bejelentő

\* Az Intézménynek megküldött bejelentést célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként feladni.  
E-mailben megküldött bejelentésről kérjen beérkezési visszaigazolást.

Az Intézménynek a bejelentés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésre, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással az ügyfélnek írásban megküldje.

## 2. számú melléklet

**JEGYZŐKÖNYV**  
**PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS**  
**SZÓBELI FELVÉTELÉRŐL**

<b>I.</b>	<b>Bejelentő</b>	
	Neve:	
	Lakcíme:	
	Telefonszáma:	
	E-mail címe:	
	Értesítés módja:	
<b>II.</b>	<b>Bejelentés alapjául szolgáló események észlelésének:</b>	
	Helye:	
	Ideje:	
<b>III.</b>	<b>Bejelentés rövid összefoglalása:</b>	
<b>IV.</b>	<b>Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok:</b>	
<b>V.</b>	<b>Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:</b>	

Kelt: ....., 20 .....

.....  
bejelentő.....  
eljáró személy

## 3. számú melléklet

**HOZZÁJÁRULÁS**

**a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének  
továbbításához, kezeléséhez**

Alulírott .....  
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)  
.....  
(panasz, közérdekű bejelentés címzettjének megnevezése) 20 ..... tett  
..... tárgyban benyújtott panaszom,  
közérdekű bejelentésem ügyében kijelentem, hogy annak a  
..... szervhez történő  
át tétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Kelt.: ..... év ..... hó ..... nap

.....  
ügyfél aláírása