

HÉVÍZI POLGÁRMESTERI HIVATAL

HÉVÍZ VÁROS ÖNKORMÁNYZAT

HÉVÍZ VÁROS ÖNKORMÁNYZAT GAZDASÁGI
MŰSZAKI ELLÁTÓ SZERVEZETE

BRUNSZVIK TERÉZ NAPKÖZI OTTHONOS
ÓVODA

TERÉZ ANYA SZOCIÁLIS INTEGRÁLT
INTÉZMÉNY

GRÓF I. FESTETICS GYÖRGY MŰVELŐDÉSI
KÖZPONT, VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS MUZEÁLIS
GYŰJTEMÉNY

Sorszám:

SZABÁLYZAT - 035

Hatályos:

2021. november 1. napjától

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE SZABÁLYZAT



TARTALOMJEGYZÉK

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

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ SZERVEZETEK

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

1. A polgármesteri hivatal létrehozó és fenntartó önkormányzatra:
 - Hévíz Város Önkormányzat
2. Az önkormányzat által alapított, és fenntartott, önállóan működő költségvetési szervekre:
 - Hévíz Város Önkormányzat Gazdasági Műszaki Ellátó Szervezete
 - Brunszvik Teréz Napközi Otthonos Óvoda
 - Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény
 - Gróf I. Festetics György Művelődési Központ, Városi Könyvtár és Muzeális Gyűjtemény

2. A SZABÁLYZAT JOGSZABÁLYI FORRÁSA

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

3. A SZABÁLYZAT CÉLJA

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

4. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A szabályzat személyi hatálya kiterjed:

- Az Intézmények által foglalkoztatottakra (köztisztviselők, közalkalmazottak, munkavállalók), mint ügykezelőkre (továbbiakban: ügyintéző),
- valamint a panaszosra és közérdekű bejelentőre (továbbiakban: bejelentő).

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed:

- az Intézményekhez érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek,
- nem terjed ki a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmek, egyéb iratokra.

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 Intézményekhez 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 jelen szabályzat 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 BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az Intézményekhez a meghirdetett, közzétett központi elérhetőségeken az alábbi lehetőségek bármelyikét használva:

- személyesen ügyfélfogadási időben,
- szóban telefonhívással,
- írásban postai úton, vagy elektronikus levelezéssel.

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

A panasz és a közérdekű bejelentés szóban, személyesen is megtehető, de ebben az esetben az ügyintéző a **2. számú melléklet** szerinti, vagy az abban foglalt tartalommal 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 MEGINDÍTÁSA

Az Intézményekhez érkező, vagy az ügyintézők által átvett, jegyzőkönyvbe foglalt bejelentéseket át kell adni az Intézmények vezetőinek.

Az Intézményekkel vagy a gazdálkodási tevékenységükkel kapcsolatos panaszt és közérdekű bejelentést az Intézmények vezetői megvizsgálják, és amennyiben megállapítják, hogy az panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelölik az ügyben eljáró személyt.

Az önkormányzat által fenntartott költségvetési szervek tevékenységével vagy azok vezetőivel kapcsolatos bejelentéseket a polgármester számára is továbbítani kell.

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

3. 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 Intézmények mellőzik.

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 Intézmények 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 foglalkoztatottat, 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 Intézmények - 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 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.

7. 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 a **3. számú melléklet** szerint. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha az Intézmények 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

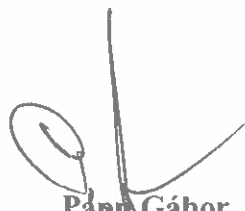
A Panaszok és közérdekű bejelentések kezelése szabályzat **2021. november 1.** napján lép hatályba.

Egyidejűleg a Hévízi Polgármesteri Hivatal által kiadott 2020. március 30. napján kelt Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendje szabályzat hatálya megszűnik.

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

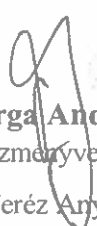
Hévíz, 2021. október 29.


Dr. Tüske Gábor
jegyző
Hévíz * 9. *
Polgármesteri Hivatal

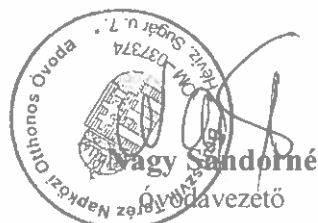

Papp Gábor
polgármester
Hévíz
Város Önkormányzat


Gönye József
 mb. igazgató

Hévíz Város Önkormányzat
 Gazdasági Műszaki Ellátó Szervezete


Varga András
 intézményvezető

Teréz Anya
 Szociális Integrált Intézmény


Nagy Sandorné
 Óvodavezető

Brunszvik Teréz
 Napközi Otthonos Óvoda


Hermann Katalin Bernadett
 igazgató

Gróf I. Festetics György
 Művelődési Központ, Városi Könyvtár
 és Muzeális Gyűjtemény

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.

1. HÉVÍZ VÁROS ÖNKORMÁNYZAT

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás

**6. GRÓF I. FESTETICS GYÖRGY MŰVELŐDÉSI KÖZPONT, VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS MUZEÁLIS
GYŰJTEMÉNY**

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás

1. számú melléklet

**PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRE
SZOLGÁLÓ ŰRLAP ***

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

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

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

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
áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Kelt.: év hó nap

.....
ügyfél aláírása