

5/2019.(XII.16.) számú jegyzői intézkedés

**A TÖKÖLI POLGÁRMESTERI HIVATAL
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL
SZÓLÓ SZABÁLYZATA**



Érvényes: 2020. január 2. napjától

A Tököli Polgármesteri Hivatalban (továbbiakban: Hivatal) a panaszok és a közérdekű bejelentések kezelése során követendő eljárásrendet a bejelentő állampolgárok érdekeinek egységes érvényesítése érdekében az alábbiak szerint állapítom meg:

foglaltakra a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása, valamint a polgárok törvényes érdekeinek védelmében az alábbi szabályzatot adja ki:

1. Általános rendelkezések

1. A Hivatalba beérkező panaszokat és közérdekű bejelentéseket a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (továbbiakban: Törvény) szabályai szerint kell elbírálni.
2. A szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.
3. A szabályzat hatálya kiterjed a Hivatal valamennyi beadványt kezelő ügyintézőjére kiterjed.

2. Értelmező rendelkezések

1. E szabályzat alkalmazásában
 - a. *beadvány*: olyan irat, amelyben annak benyújtója egy kérés teljesítését vagy egy ügy elintézését kezdeményezi, javaslatot tesz, illetve véleményt közöl, és amely tartalma szerint lehet közérdekű bejelentés, panasz, az ügy érdemére vonatkozó beadvány és egyéb beadvány;
 - b. *közérdekű bejelentés*: a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (3) bekezdésében meghatározott beadvány;
 - c. *panasz*: a Törvény I. § (2) bekezdésében meghatározott beadvány;
 - d. *ügy érdemére vonatkozó beadvány*: a közigazgatási hatóság előtt folyamatban lévő vagy jogerősen (véglegesen) általa befejezett ügyre vonatkozó kérelem.

3. Eljárási alapelvek

- (1) A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- 2) A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
2. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
3. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

4. A beadvány előzetes vizsgálata és továbbítása

1. A beadványt a Hivatalba
 - a. szóban,
 - b. telefonon az 24/520-900 számon,
 - c. e-mailben a hivatal@tokol.hu címre,
 - d. írásban személyesen, vagy postán a 2316 Tököl, Fő utca 117. címre,
 - e. az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett „közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében” is meg lehet tenni.

2. A beadványt - a Törvény és e szabályzat alapján - az elintézésre tárgya szerint kijelölt ügyintéző előzetesen megvizsgálja és annak tartalma alapján megállapítja, hogy milyen típusú beadványnak minősül, illetve továbbításnak vagy egyéb intézkedésnek helye van-e.
3. Amennyiben a beadvány nem az elbírálásra jogosult szervhez nyújtották be, az ügyintéző a Törvény 1. § (5) bekezdése szerint jár el.
4. Amennyiben a beadványból egyértelműen megállapítható, hogy azt a bejelentő az eljárásra jogosultnak is megküldte, a Hivatal a beadvánnyal kapcsolatos további intézkedést és erről a bejelentő tájékoztatását mellőzi.
5. Az ügy érdemére vonatkozó beadványt, amennyiben az a Hivatalban lefolytatott eljárásra vonatkozik, az ügyintéző az ügyirathoz csatolja.
6. Egyéb beadvány esetén - annak tartalmától függően - a köztisztviselő
 - a) igazgatási intézkedést tehet vagy az igazgatási intézkedésre jogosultnak az egyéb beadványt továbbíthatja;
 - b) a Törvény szerint a beadvány vizsgálatát és a bejelentő részére történő válaszadást mellőzheti, vagy
 - c) a Törvény 3. § (4) bekezdésében meghatározottakat kell alkalmazni.
7. A nem beazonosítható ügyre vonatkozó beadvány bejelentőjét a köztisztviselő tájékoztatja arról, hogy a Hivatalban a beadványban megjelölt ügyben eljárás nem folyt és a beadványának elbírálására jogosult szervezet nem állapítható meg.

5. Eljárási szabályok

1. A Hivatalba érkezett minden beadvánnyal foglalkozó köztisztviselő a beadvány vizsgálata során elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel köteles eljárni.
2. A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni.
3. A köztisztviselő haladéktalanul jelezni köteles az irodavezető felé, amennyiben tőle az elfogulatlan elbírálás bármely ok miatt nem várható el.
4. Amennyiben a beérkezett beadvány tartalma szerint olyan ügy érdemére vonatkozó beadvány (tanúvallomás, jogorvoslati kérelem....stb.), amelyben az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény szabályai szerint kell eljárni, az intézkedéseket a törvény szerint kell megtenni.
5. A beadvány kivizsgálására adott választ közérthetően, szabatos megfogalmazással kell elkészíteni.
6. A tájékoztatás tartalmazhatja, hogy ugyanazon panaszos az azonos tartalmú ismételt panasza vizsgálatának mellőzéséről nem kap újabb tájékoztatást.
7. Amennyiben a bejelentő a panaszra adott választ nem fogadja el vagy annak elmaradását kifogásolja, az ezzel kapcsolatos újabb panaszát kérésére a korábbi beadványát elbíráló köztisztviselő közvetlen felettese bírálja el.
8. A panaszok és közérdekű bejelentések elbírálásra irányuló eljárás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 33.§ (2) bekezdés 3. pontja alapján illetékmentes.
9. A hivatalba érkezett panaszról és közérdekű bejelentésről a szervezeti egységek vezetői a vezetői értekezleten kötelesek tájékoztatást adni.

6. Záró rendelkezések

1. A szabályzat 2020. január 2. napján lép hatályba. Rendelkezéseit a folyamatban lévő beadványok elbírálására is alkalmazni kell.
2. A szabályzat mellékletei:
 1. számú melléklet: Adataalap
 2. számú melléklet: Hozzájárulás a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez
 3. számú melléklet: Kimutatás a beérkezett panaszokról és közérdekű bejelentésekről

Tököl, 2019. december 16.

 **Gaál Ágnes**
jegyző

1. számú melléklet: ADATLAP

Dátum	
A panasztétel, bejelentés helye	
Az ügyintéző neve	
A panasztétel, bejelentés módja	
Az ügy száma	

Az ügyfél adatai	
Név	
Lakcím	
Telefon	
e-mail	

A panasz vagy a közérdekű bejelentés tárgya

A panasz vagy a közérdekű bejelentés részletes leírása

Szóbeli tájékoztatás megtörtént	IGEN	NEM
A tájékoztatást tudomásul veszem		
ügyfél aláírása		

Megtett intézkedés

ügyintéző aláírása	
--------------------	--

2. számú melléklet:

HOZZÁJÁRULÁS

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

Alulírott NÉV

..... CÍM

a Tököli Polgármesteri Hivatalhoz 20.....-án tett

..... ..tárgyban benyújtott

közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)

..... szervhez történő áttétele esetén a

személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Tököl, 20.....

ügyfél aláírása	
-----------------	--

3. számú melléklet:

KIMUTATÁS

a évben beérkezett panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Megnevezés	Előző évről áthozott	Tárgyében érkezett	Intézkedés mellőzése	Áttétel	Kivizsgálva			Más szerv közreműködésével kivizsgálva			Következő évre átvitt
					Alaptalan	Részben megalapozott	Megalapozott	Alaptalan	Részben megalapozott	Megalapozott	
Közérdekű bejelentés											
Panasz											
ÖSSZESEN											

Megismerési nyilatkozat

A szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani, valamint azt az iroda dolgozóival megismertetni.

Név	Aláírás
RÁCZ JUDIT	Jácse Judit
HAGYLANDSKA ZSOLZSAKLA	Hagylaski Zsolt
ISTVÁNOV SÁNDORRÉ	Istvánov Sándor
SCHÄTTER ENIKŐ	Schätker E
LENGYEL IZABELLA	Lengyel I
Jászai Edit	Jászai Edit
Molnár Andrea	Molnár And
GIERER-TARAKS VIKOLETT	Gierer-Taraks Vikolt
TOMASOVSKYNE F. JUDIT	T
ERCSÉNYI BECK ANIKÓ	Erceenyi Beck Anikó
TARAKS VIKOLETT	Taraks Vikolt
HAGYLANDSKA ZSOLZSAKLA	Hagylaski Zsolt
BALOGH JÁNOSRÉ	Balogh János