

Ügyiratszám: BMH/148-3/2020.

1/2020. (I.15) számú elnöki és megyei jegyzői együttes utasítás

SZABÁLYZAT

a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendjéről

2020.

A jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés j) pontjában kapott felhatalmazás alapján, figyelemmel a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire a Baranya Megyei Önkormányzathoz, valamint a Baranya Megyei Önkormányzati Hivatalhoz érkező panaszok és közérdekű bejelentések egységes eljárásrendjének kialakítása érdekében az alábbiak kerülnek meghatározásra.

1. A Szabályzat célja

A Szabályzat célja, hogy a Baranya Megyei Önkormányzatnál és a Baranya Megyei Önkormányzati Hivatalban (a továbbiakban: Önkormányzat és Hivatal) a polgárok panaszainak és közérdekű bejelentéseinek elterjesztése, vizsgálata és érdemi intézése egységesen kerüljön szabályozásra és ezáltal növelje az Önkormányzat és Hivatal működésébe vetett közbizalmat.

2. A Szabályzat hatálya

2.1 A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Hivatal

- a) köztisztviselőire, munkavállalóira, továbbá az egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban foglalkoztatott személyekre,
- b) az Önkormányzat Közgyűlésének tisztségviselőire,
- c) a fentiekén túl mindazon személyre, aki az Önkormányzattal vagy a Hivatallal bármilyen szerződéses jogviszonyban áll, valamint
- d) a közérdekű bejelentőre és panaszosra.

2.2 A Szabályzat hatálya az Önkormányzathoz és a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, melyek a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

2.3 A Szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

3.1 **Panasz:** a Törvény értelmében az Önkormányzathoz vagy a Hivatalhoz benyújtott 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.

3.2 **Közérdekű bejelentés:** a Törvény értelmében minden olyan az Önkormányzathoz vagy a Hivatalhoz érkezett bejelentés, amely olyan körülményre

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

3.3 Közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere: a Törvény értelmében a közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló olyan védett elektronikus rendszer, amelyen keresztül bárki közérdekű bejelentést tehet, és amelynek üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

4. Az eljárás megindítása

4.1 Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az Önkormányzathoz vagy a Hivatalhoz. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtható

- a) szóban,
- b) telefonon a 72/500-402 számon,
- c) telefaxon a 72/500-469 számon,
- d) írásban az Önkormányzat vagy a Hivatal postacímére, vagy
- e) elektronikus úton a titkarsag@baranya.hu email címre küldve.

4.2 A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni.

4.3 A panaszokat és közérdekű bejelentéseket az erre munkaköri leírásában kijelölt ügyintéző (a továbbiakban: ügyintéző) fogadja.

4.4 A szóban érkező panaszokról és közérdekű bejelentésekről az ügyintézőnek jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek tartalmaznia kell:

- a) a közérdekű bejelentő vagy panaszos (a továbbiakban: bejelentő) nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, email cím)
- b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét,
- c) a panasz rövid összefoglalását,
- d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- e) a bemutatott iratok, dokumentumok eredeti példányát, vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- f) a bejelentő és az ügyintéző aláírását.

A jegyzőkönyvet bejelentő részére másodpéldányban át kell adni.

4.5 Telefonon történő panasz és közérdekű bejelentés esetén bejelentőt tájékoztatni kell arról, hogy a beszélgetéséről feljegyzés készül, melynek elkészítéséről ügyintéző gondoskodik. A feljegyzés tartalmára vonatkozóan a 4.4 pontban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

4.6 A szóban vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Hivatal Egyedi Ügyiratkezelési Szabályzatában és az ahhoz kapcsolódó szabályzatokban írt rendelkezéseket kell alkalmazni.

4.7 A panaszokról és közérdekű bejelentésekről jelen Szabályzat melléklete szerinti nyilvántartást kell vezetni.

5. A vizsgálat mellőzése, a panasz érdemi vizsgálat nélküli elutasítása

5.1 A panasz vizsgálatát a Hivatal mellőzi, ha

- a) a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés kerül benyújtásra,
- b) a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.
- c) a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette, kivéve azon esetet, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5.2 A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt a Hivatal érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

6. Panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálása, a bejelentés alapján tett intézkedések

6.1 Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel speciális szakértelmet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést az ügyintéző bírálhatja el, és szóban is megválaszolhatja. Ebben az esetben a felvett jegyzőkönyvön vagy feljegyzésen rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét és részéről annak tudomásulvételét. A tájékoztatás elmaradása esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell.

6.2 Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés nem válaszolható meg azonnal, az ügyintéző azt átadja a megyei jegyzőnek, aki az átadást követően haladéktalanul kijelöli az ügyet kivizsgáló szervezeti egységet vagy ügyintézőt.

6.3 A panaszt vagy közérdekű bejelentés a kijelölt szervezeti egység vagy ügyintéző haladéktalanul megvizsgálja.

6.4 Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés nem tartozik az Önkormányzat vagy a Hivatal hatáskörbe, a beérkezéstől számított 8 napon belül ügyintéző átteszi az eljárásra jogosult szervhez. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz azt az ügyintéző a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is megküldi.

6.5 A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb

ideig tart, erről a bejelentőt a közérdekű bejelentés, panasz érkezésétől számított 15 napon belül - az eljárás meghosszabbodása indokainak és az elintézés várható időpontjának közlésével - írásban tájékoztatni kell.

6.6 A vizsgálat történhet az iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.

6.7 A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt szervezeti egység vagy ügyintéző a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt kérésének megfelelően, írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről bejelentő szóban tájékoztatásra került, aki ezt tudomásul vette.

6.8 Alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről!

7. A bejelentő adatainak védelme

7.1 Bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a Hivatal Egyedi Ügyiratkezelési Szabályzatában meghatározott iratőrzési határidő végéig kezelhető.

7.2 Bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adható át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai - egyértelmű hozzájárulása nélkül - nem hozhatók nyilvánosságra.

7.3 Ha nyilvánvalóvá vált, hogy 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.

7.4 A Hivatal adatvédelmi és információbiztonsági tárgyú szabályzataiban, eljárásrendjeiben foglaltakat bejelentő adatainak kezelésére, védelmére is alkalmazni kell.


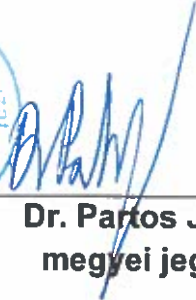
8. Záró rendelkezések

A Szabályzat aláírásának napján lép hatályba.

Pécs, 2020. január 15.



Dr. Óri László
elnök * Pécs *



Dr. Partos János
megyei jegyző

Melléklet

Sorszám	Beérkezés ideje	Ügyiratszám	Bejelentő neve	Bejelentés tárgya	Megtett intézkedés	Elintézés ideje