

**Tárkányi Közös Önkormányzati Hivatal
Tárkány Község Önkormányzata
Ete Község Önkormányzata
Csép Község Önkormányzata
Bakonysárkány Község Önkormányzata
Aka Község Önkormányzata
Vérteskethely Község Önkormányzata
Tárkány-Ete Közös Fenntartású Óvoda,
Mini Bölcsőde és Konyhája
Bakonysárkányi Csukás István Óvoda
Bakonysárkányi Német Nemzetiségi Önkormányzat
Tárkányi Roma Nemzetiségi Önkormányzat**

**Közérdekű bejelentések és panaszok
kezelésének eljárási rendje**

2024.

Az Tárkányi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője, tekintettel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a 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. Általános rendelkezések

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

I.2.2. A szabályzat hatálya kiterjed a társult önkormányzatokra, az általuk alapított és fenntartott költségvetési szervekre (Tárkány-Ete Közös Fenntartású Óvoda, Mini Bölcsőde és Konyhája, Bakonysárkányi Csukás István Óvoda –a továbbiakban: Óvodák), valamint a Tárkányi Roma Nemzetiségi Önkormányzatra és a Bakonysárkányi Német Nemzetiségi Önkormányzatra (a továbbiakban: nemzetiségi önkormányzatok), a továbbiakban összevontan 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;

A panasz javaslatot is tartalmazhat.

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.tarkany.hu oldalon megtalálhatók). A szóbeli bejelentés esetén az 1. számú melléklet szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni, illetve írásbeli és szóbeli bejelentés esetén is szükséges a 2. számú melléklet szerinti nyilatkozattétel.

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 az illetékes belső szervezeti egységnél 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 Önkormányzat által fenntartott 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 szervezeti egységeinek 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 Jegyzői Titkárság munkatársa, egyéb esetben az illetékes belső szervezeti egység ügyintézőként kijelölt köztisztviselője köteles gondoskodni.

II.1.5. Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. 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. A panasz vagy közérdekű bejelentés elintézésének határideje a határidő meghosszabbítása esetében sem haladhatja meg a 6 hónapot.

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 Szervezet szervezeti egységének kijelölt ügyintézője 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.

TÁRKÁNYI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL
JEGYZŐKÖNYV PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRŐL

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés
Bejelentés időpontja:év.....hónap.....nap
A bejelentés módja:
Helyszín:
Bejelentést rögzítette:
(ügyintéző neve/szervezeti egysége)

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:.....
Lakcíme:.....
Telefonszáma:
E-mail:
Zárt adatkezelést kér-e? Igen Nem

.....
aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

kmf

bejelentő aláírása

bejelentést felvevő aláírása

NYILATKOZAT

Alulírott, (lakcím.....) ezen nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével **nyilatkozom**, hogy.....ellen.....napján benyújtott, kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- 1.) **hozzájárulok**, hogy a Tárkányi Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) a **személyes adataimat** – az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – **kezelje**³;
- 2.) **hozzájárulok**, hogy-t a Hivatal **tájékoztatás** kérés céljából, a **tényállás teljes körű tisztázása érdekében** – a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 1-3. §-aiban foglaltak alapján – a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű **személyes adataim és a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse**;
- 3.) amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasztv. 3. § (3) bekezdése alapján **hozzájárulok**, hogy **személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön.**

Jelen nyilatkozat hiányában a Hivatal csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.

Kelt.:.....

.....
aláírás

³ Az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény

3. § 10. pontja szerint:

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

III. Záró rendelkezések

III.1.1.A szabályzat 2024. május 1. napján lép hatályba.

Tárkány, 2024. április 29.



d. Szallerbeck
Dr. Szallerbeck Zsolt

Jegyző

Dr. Bergendi Vanessza Zoé
.....

Dr. Bergendi Vanessza Zoé

Aljegyző

Major Lászlóné
.....

Major Lászlóné
Tárkány Község Polgármestere



Gyüsziné Rohonczy Anita
.....

Gyüsziné Rohonczy Anita
Ete Község Polgármestere



Széber József
.....

Széber József
Csép Község Polgármestere



Ósz Ferenc
.....

Ósz Ferenc
Bakonysárkány Község Polgármestere



Tóth János
.....

Tóth János
Vérteskehely Község polgármestere



Mór Antal
.....

Mór Antal
Aka Község Polgármestere



Magyarics Anasztázia
.....

Magyarics Anasztázia
Igazgató
Tárkány-Ete Közös Fenntartású Óvoda, Mini Bölcsőde és Konyhája

Magyarics Anasztázia

Karkuczka Bernadett

.....
Karkuczka Bernadett
Intézményvezető
Bakonysárkányi Csukás István Óvoda



Banisné Manner Melinda

.....
Banisné Manner Melinda
Elnök
Bakonysárkányi Német Nemzetiségi Önkormányzat



Vörös Istvánné

.....
Vörös Istvánné
Elnök
Tárkányi Roma Nemzetiségi Önkormányzat

