

Rakamazi Közös Önkormányzati Hivatal  
4465 Rakamaz, Szent István út 116.

# Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének eljárásrendje

Rakamazi Közös Önkormányzati Hivatal

Hatályos: 2023. augusztus 1. napjától

Készítette:

dr. Kóder László  
jegyző



## 1. Általános rendelkezések

- 1.1. A Szabályzat célja, hogy a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztv.) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazásának biztosítása, ezáltal a Rakamazi Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal), Rakamaz Város Önkormányzata és Szabolcs Község Önkormányzata az ügyintézés során a polgárok panaszainak és közérdekű bejelentéseinek előterjesztését, vizsgálatát, érdemi elintézését egységes szabályok mentén lássa el.
- 1.2. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Hivatal – valamint a Hivatalhoz tartozó Rakamaz Város Önkormányzata és Szabolcs Község Önkormányzata – tisztviselőire, köztisztviselőire, közszolgálati ügykezelőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira, illetve a hivatali eljárásban résztvevő egyéb közreműködőkre (szerződéses jogviszonyban állókra), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra.
- 1.3. A Szabályzat tárgyi hatálya a Hivatalhoz érkező beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztv.-ben meghatározott panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.
- 1.4. A Szabályzat hatálya nem terjed ki a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

## 2. Értelmező rendelkezések

- 2.1. A Szabályzat értelmében a **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;
- 2.2. a **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.

## 3. A panasszal és a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás

- 3.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Rakamazi Közös Önkormányzati Hivatalhoz (eljárásra jogosult szervhez, a továbbiakban: Hivatal), az alábbi elérhetőségeken nyújtható be:
  - a) írásban:

Rakamazi Közös Önkormányzati Hivatal 4465 Rakamaz, Szent István út 116.  
Rakamazi Közös Önkormányzati Hivatal Szabolcsi Kirendeltsége 4467 Szabolcs, Petőfi út 6.
  - b) e-mailben: [jegyzo@rakamaz.hu](mailto:jegyzo@rakamaz.hu)
  - c) telefonon: +36 42 570-700
- 3.2. A szóbeli közérdekű bejelentést a Hivatal által kijelölt eljáró személy (a továbbiakban: ügyintéző) írásba, jegyzőkönyv formájába foglalja és az aláírást követően a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyv tartalmára vonatkozó előírásokat jelen Szabályzat 1. melléklete tartalmazza.
- 3.3. Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára vonatkozó előírások megegyeznek a 3.2. pontban leírt jegyzőkönyv tartalmával, melyet 1. melléklet tartalmaz.

- 3.4. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem a Hivatalhoz – mint illetékes eljárásra jogosult szervhez – tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az illetékes eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.
- 3.5. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha a Panasztv. eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.
- 3.6. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
  - a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását, elérhetőségét,
  - b) az elintézés várható időpontját,
  - c) a határidő-hosszabbítás indokait.
- 3.7. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 3.8. A panasz vizsgálata mellőzhető az 3.7. pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
- 3.9. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
- 3.10. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
  - a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
  - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - c) az okozott sérelem orvoslásáról és
  - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- 3.11. Ha az eljárásra jogosult szerv 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.
- 3.12. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen valótlan adatot vagy 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.

#### **4. A panaszos, a közérdekű bejelentő védelme**

- 4.1. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a 3.12. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- 4.2. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult. A panaszos és a

közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

- 4.3. A panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatainak kezeléséhez, az adatok továbbításához hozzájáruló nyilatkozat a Szabályzat 2. mellékletét képezi.
- 4.4. Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőnek nyilatkoznia kell arra vonatkozóan, hogy kéri-e a személyes adatainak zártan történő kezelését.
- 4.5. Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
- 4.6. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatainak kezeléséről az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján az eljáró ügyintéző kiemelt felelősséggel gondoskodik.
- 4.7. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor, - a 3.12. pontban foglalt intézkedések kivételével - jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

## 5. A panaszok, a közérdekű bejelentések nyilvántartása

- 5.1. A Hivatalba érkező panaszokról, közérdekű bejelentésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartást a Hatósági Iroda ügyintézője vezeti, a nyilvántartásban szereplő adatokért a csoportvezető tartozik felelősséggel tartozik.
- 5.2. A nyilvántartásban vezetendő adatok tartalmára vonatkozó előírásokat a Szabályzat 3. melléklete részletezi.

## 6. Záró rendelkezések

- 6.1. Jelen Szabályzat 2023. augusztus 1. napjától hatályos.
- 6.2. Jelen Szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a 2020. február 1. napjától hatályos a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló szabályzat hatályát veszti.

Rakamaz, 2023. augusztus 01.

  
Dr. Kóder László  
jegyző



**A panasz vagy közérdekű bejelentés jegyzőkönyvének adattartalma  
szóbeli bejelentés esetén**

A szóban megtett panasz vagy közérdekű bejelentésről jegyzőkönyvet kell készíteni, melynek az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. A Rakamazi Közös Önkormányzati Hivatal panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett szervezeti egysége;
2. A bejelentő neve;
3. A bejelentő lakcíme;
4. A bejelentő telefonszáma;
5. A bejelentő e-mail címe;
6. A bejelentő által választott értesítési mód;
7. A bejelentés alapját képező esemény észlelésének helye és ideje;
8. A bejelentés rövid leírása;
9. Bemutatott és csatolt dokumentumok, bizonyítékok (eredetben vagy hiteles másolatban);
10. A bejelentő nyilatkozata arról, hogy a bejelentés során elhangzottak a valóságnak megfelelnek;
11. A bejelentés keltezése;
12. A bejelentő aláírása;
13. A bejelentést felvevő eljáró személy, ügyintéző aláírása.

A bejelentésről a jegyzőkönyvet két példányban kell rögzíteni, melyből egyet a bejelentőnek kell átadni az aláírásokat követően. A másodpéldány átvételét a hivatali példányon igazolni kell.

Telefonon történő panasz vagy közérdekű bejelentés esetén az ügyintézőnek feljegyzést kell készítenie, a fent felsoroltakra tekintettel (kivéve a bejelentő aláírását). A feljegyzés készítéséről, valamint a bejelentéssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről a bejelentőt tájékoztatni kell.

**HOZZÁJÁRULÓ NYILATKOZAT**

**a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatainak kezeléséhez, továbbításához**

Alulírott ..... (név) .....  
(lakcím) ..... napján tett .....  
(bejelentés tárgya) tárgyban benyújtott panaszom, közérdekű bejelentésem ügyében  
kijelentem, hogy annak a(z) ..... (érintett  
szerv megnevezése) szervhez történő áttétele esetére a személyes adataimnak a  
megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

.....,

.....  
bejelentő aláírása

### Panaszok, közérdekű bejelentések nyilvántartásának adattartalma

A panaszok és a közérdekű bejelentésekről vezetett nyilvántartásban az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a bejelentés beérkezésének dátuma;
- a bejelentést vizsgáló szervezeti egység megnevezése;
- a bejelentést vizsgáló ügyintéző neve;
- a bejelentés fajtája;
- a bejelentés minősítése;
- a bejelentés tárgyköre;
- a bejelentés közlésének módja;
- a bejelentés témája/tárgya;
- a bejelentés iktatószáma;
- a bejelentés beérkezésnek napjától számított 30. nap (határidő);
- az eljárási idő meghosszabbítása;
- módosított eljárási határidő napja;
- a bejelentés vizsgálhatósága;
- a bejelentés áttétele
- a bejelentés áttétele esetén az érintett szerv megnevezése;
- a bejelentés megalapozottsága;
- a vizsgálat eredménye;
- a bejelentő tájékoztatása;
- a bejelentő tájékoztatásának ideje (az átvétel visszaigazolásának ideje);
- megjegyzés.