



BUDAVÁRI ÖNKORMÁNYZAT

3/2022. (II.07.) SZÁMÚ POLGÁRMESTERI ÉS JEGYZŐI EGYÜTTES UTASÍTÁS A PANASZOK, ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK INTÉZÉSÉNEK ELJÁRÁSI RENDJÉRŐL

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire való tekintettel, illetve a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. §-nak (4) bekezdésének j) pontja alapján a panaszok, a közérdekű bejelentések intézésének eljárási rendjéről a következő normatív utasítást adom ki:

1. Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat, illetve a Budapest Főváros I. kerület Budavári Polgármesteri Hivatalhoz érkező panaszok, illetve közérdekű bejelentések intézésének eljárási rendjét az 1. melléklet szerint határozzuk meg.

2. Egyidejűleg hatályát veszti a 2018. december 3. napjától alkalmazott, 3/2018. számú Polgármester és a Jegyző együttes utasításával megállapított a panaszok, és a közérdekű bejelentések intézésének eljárási rendjéről szóló utasítás.

3. Ez az utasítás 2022. február 8. napján lép hatályba.

Budapest, 2022. február 7.

Váradiné Naszályi Márta
polgármester


dr. Németh Mónika
jegyző

**BUDAPEST I. KERÜLET BUDAVÁRI ÖNKORMÁNYZAT
BUDAPEST FŐVÁROS I. KERÜLET BUDAVÁRI
POLGÁRMESTERI HIVATAL**

SZABÁLYZAT

a

**panaszok, és a közérdekű bejelentések intézésének eljárási
rendjéről**

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.) rendelkezéseire való tekintettel a Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat, illetve a Budapest Főváros I. kerület Budavári Polgármesteri Hivatalhoz (a továbbiakban együtt: Hivatal) érkező panaszok, illetve közérdekű bejelentések intézésének eljárási rendjéről a következő eljárásrendet határozzuk meg:

1. A szabályzat hatálya

A Panasz tv. 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panaszok, illetve közérdekű bejelentések ügyében a jegyző által kijelölt személy jár el, jelen szabályzatba foglalt rendelkezések szerint.

2. Általános rendelkezések

2.1. A panasz és közérdekű bejelentés fogalmát a Panasz törvényben foglaltak szerint határozzuk meg.

2.2. Panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak az a feladata, hogy a panaszban, illetve közérdekű bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse. (a továbbiakban: Eljárás).

2.3. Az Eljárásban nélkülözhetetlen alapelvű kötelezettség:

- a.) az ügyfél jóhiszeműségének védelme,
- b.) a személyes adatok védelme,
- c.) a Panasz tv.-ben meghatározott határidők betartása.

3. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

3.1. Panasszal, illetve közérdekű bejelentéssel írásban, telefonon személyesen vagy elektronikus úton bárki fordulhat a Hivatalhoz.

3.2. Az írásban benyújtott panaszt, illetve közérdekű bejelentést – ha az ügy más eljárás hatálya alá nem tartozik – legkésőbb a beérkezését követő napon a jegyzőhöz kell továbbítani.

3.3. A telefonon érkező panaszt, illetve közérdekű bejelentést köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége fogadni és arról jelen szabályzat 1. melléklete szerint feljegyzést készíteni. Azonosíthatatlan személy panaszára, illetve

közérdekű bejelentésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni, ha a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő az adatait nem adja meg. A feljegyzést haladéktalanul a jegyzőhöz kell eljuttatni szignálás céljából.

3.4. Aki személyes megjelenés során kíván panaszt, illetve közérdekű bejelentést tenni, azt a személyt a Hivatal bármely szervezeti egységének munkavállalója köteles a Hivatal ügyfélszolgálatához irányítani, ahol a panaszról, illetve a közérdekű bejelentésről jegyzőkönyvet készítenek. A jegyzőkönyvet két példányban kell elkészíteni e szabályzat 2. számú mellékletében meghatározott formában és tartalommal. A jegyzőkönyv egyik példányát a panaszosnak, illetve a közérdekű bejelentőnek dokumentáltan át kell adni, míg a másik példányt haladéktalanul a jegyzőhöz kell eljuttatni.

3.5. Amennyiben elektronikusan úton – a Hivatal vagy bármely munkatársának elektronikus levélcímére érkezik panasz, illetve közérdekű bejelentés, a fogadó szervezeti egység, illetve személy köteles azt elektronikusan úton haladéktalanul továbbítani a jegyzo@budavar.hu e-mail címre a jegyző részére.

3.6. A Hivatalba írásban, elektronikusan úton beérkező, telefonon vagy személyesen tett panaszról illetve közérdekű bejelentésről készített feljegyzés, jegyzőkönyv szignálását és minősítését annak tartalma alapján a jegyző végzi. A minősítést az ügyiraton és az iktatórendszerben is a „Panasz” vagy a „Közérdekű bejelentés” kulcsszavak alkalmazásával minősíteni és jelölni kell, és iktatásukra a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzatot kell alkalmazni.

3.7. Amennyiben a panasz, illetve a közérdekű bejelentés tárgya nem a Hivatal feladat- és hatáskörét érinti, a panaszt, illetve a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt – írásban - az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell

3.8. A panaszt, illetve a közérdekű bejelentést a jegyző annak tartalmától függően elsősorban a panasszal, illetve a közérdekű bejelentéssel érintett szervezeti egység vezetőjére szignálja.

3.9. Amennyiben a Polgármesteri Hivatal munkatársának magatartását érinti a panasz, a Jogi Csoport vizsgálja ki az ügyet, egyéb esetekben az adott szakterületért felelős szervezeti egység vezetője.

4. A panasszal, illetve a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás

4.1. A Hivatalhoz érkezett panasz, illetve közérdekű bejelentés kivizsgálásáért, az érintettek részére kiküldendő válaszlevél – értesítés, tájékoztatás – elkészítéséért, a panasz kivizsgálásával kijelölt személy a felelős.

4.2. A panaszt, illetve a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a beérkezésétől számított harminc napon belül kell kivizsgálni. Ha a vizsgálat előreláthatólag

harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt az elintézés várható időpontjának és az Eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével tájékoztatni kell. Az előkészített tájékoztatást a jegyző kiadmányozza.

4.3. Az Eljárás lefolytatható az iratok tanulmányozásával, beszerzésével a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő, valamint az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával.

4.4. A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt értesíteni kell. Az elektronikus úton történő értesítés megtörténtét az e-mail elküldését igazoló ügyfél-azonosító protokoll kinyomtatásával kell dokumentálni. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ezt a ténytet az ügyiratban dátummal és a Hivatal részéről eljáró személy aláírásával ellátott feljegyzésben rögzíteni kell.

4.5. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetve közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz, illetve közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető, melyről a panasz kivizsgálásáért felelős személy javaslatára a jegyző dönt.

4.6. A panasz vizsgálata mellőzhető a 4.5. pontban meghatározott eseten 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 bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

4.7. Az intézkedésekről szóló értesítés, illetve tájékoztató kiadmányozására a jegyző jogosult.

4.8. A jegyző személye ellen benyújtott panasz kivizsgálásra e szabályzatban foglaltakat azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy abban az Eljárásban a jegyző részére meghatározott feladatokat a polgármester látja el.

5. Intézkedések a panasz, illetve a közérdekű bejelentés alapján

5.1. A panasz, illetve a közérdekű bejelentés alapján – ha az alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a) a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról,

d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás, stb.)

5.2. Amennyiben a panasz, illetve a közérdekű bejelentés vizsgálatára köteles személy hatáskörét meghaladó intézkedést tart szükségesnek, haladéktalanul tájékoztatnia kell a jegyzőt.

6. Adatvédelmi szabályok

6.1. A panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

6.2. A panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz, illetve a közérdekű bejelentés alapján az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

6.3. Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

6.4. A panaszos, illetve a közérdekű bejelentő rosszhiszeműségét az Eljárásra kijelölt személy az eset összes körülményei alapján vizsgálja, s a rosszhiszeműség fennállását a jegyző állapítja meg.

7. A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén keresztül érkező közérdekű bejelentésekre vonatkozó külön szabályok

7.1. Jelen szabályzatban foglaltakat az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerébe (a továbbiakban: Elektronikus rendszer) érkező és a Hivatal – mint eljárásra jogosult szerv – részére továbbított közérdekű bejelentések intézését az alábbi 7.2. - 7.5. pontokban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

7.2. Amennyiben a közérdekű bejelentő az Elektronikus rendszerben tett közérdekű bejelentése alapján kérte, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyen hozzáférhető:

- a) a közérdekű bejelentő meghallgatására és szóbeli tájékoztatására nem kerülhet sor,
- b) a közérdekű bejelentés vizsgálatát nem lehet mellőzni azért, mert a közérdekű bejelentő az eljárásra jogosult szerv számára nem azonosítható,
- c) a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás kizárólag az Elektronikus rendszer útján történhet,
- d) a jegyző az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül kapcsolatba léphet a közérdekű bejelentővel, és kezdeményezheti a közérdekű bejelentő személyazonosságának felfedése nélküli kapcsolattartást a közérdekű bejelentővel.

7.3. A Hivatal intézkedéseiről szóló tájékoztatást – ennek keretében a közérdekű bejelentés vizsgálatának 4.6. pont alapján történő mellőzéséről szóló tájékoztatást is – az Elektronikus rendszerben rögzíti.

7.4. Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 15. § (1) bekezdése alapján e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

7.5. Az Elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentéssel, annak vizsgálatával és a megtett intézkedésekkel kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

7.6. Az Európai Unió támogatásokat érintő közérdekű bejelentések kezelésére szolgáló rendszer a Miniszterelnökség kezelésében <http://www.anti-lop.hu/> címen elérhető, amely az Európai Unió támogatásokhoz kapcsolódó szabálytalanságkezelési szabályok szerinti eljárásrendeknek megfelelően működik. Amennyiben ilyen típusú szabálytalanság kerül közérdekű bejelentésként benyújtásra, azt a Miniszterelnökség Szervezetbiztonsági Főosztálya számára kell hatásköri okból továbbítani kivizsgálásra.

8. A közérdekű bejelentők védelme

8.1. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – a 6.3. pontban foglalt intézkedések kivételével – jogellenesnek minősül akkor is, ha az egyébként jogszerű lenne.

8.2. Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül – a 6.3. pont szerinti eset kivételével – az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt – a 6.3. pont szerinti eset kivételével – fenyegető hátrányok.

8.3. A természetes személy közérdekű bejelentő, ha veszélyeztetettsége valószínűsíthető, jogszabályban meghatározott bejelentővédelmi támogatásokra jogosult.

8.4. Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

9. Panaszok, illetve közérdekű bejelentések nyilvántartása

9.1. Az Ügyfélszolgálati Iroda a panaszokról, illetve a közérdekű bejelentésekről naprakész nyilvántartást vezet a szabályzat 4. mellékletében rögzített adattartalommal.

10. Záró rendelkezések

10.1. A 9.1. pont szerinti nyilvántartást jelen szabályzat hatályba lépésének napjától kell vezetni.

FELJEGYZÉS
TELEFONON ÉRKEZŐ PANASZRÓL, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRŐL

1. A bejelentés felvételének helye: Budapest Főváros I. Kerületi Budavári Polgármesteri Hivatal, 1014 Budapest, Kapisztrán tér 1.

Szervezeti egysége:

A bejelentést felvevő személy neve:

2. A bejelentés felvételének ideje:év hó nap óra perc

3. A bejelentő az azonosítás érdekében az adatait: megadta*,
megtagadta* (*megfelelő rész aláhúzandó)

4. A bejelentő neve:

A bejelentő lakcíme:

A bejelentő elérhetősége: telefon:..... email:.....

5. A bejelentés minősítése: Panasz*,
Közérdekű bejelentés* (*megfelelő rész aláhúzandó)

6. A bejelentés tárgya:

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

A bejelentés részletes leírása:

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

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

7. A bejelentő tájékoztatása megtörtént a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi törvény, valamint a Hivatal vonatkozó szabályzata alapján.

Kmft.

.....
bejelentést felvevő

ügyintéző

J E G Y Z Ő K Ö N Y V
A SZÓBELI PANASZRÓL, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRŐL

1. A bejelentés felvételének helye: Budapest Főváros I. Kerületi Budavári Polgármesteri Hivatal, 1014 Budapest, Kapisztrán tér 1.

Szervezeti egysége:

A bejelentést felvevő személy neve:

2. A bejelentés felvételének ideje:év hó nap óra perc

3. A bejelentő az azonosítás érdekében az adatait: megadta*,
megtagadta* (*megfelelő rész aláhúzendő)

4. A bejelentő neve:

A bejelentő lakcíme:

A bejelentő elérhetősége: telefon:..... email:.....

5. A bejelentés minősítése: Panasz*,
Közérdekű bejelentés* (*megfelelő rész aláhúzendő)

6. A bejelentés tárgya:
.....
...
.....
...

A bejelentés részletes leírása:
.....
..
.....
..
.....
..
.....
..
.....
..
.....
..

.....
..
7. A bejelentő tájékoztatása megtörtént a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi törvény, valamint a Hivatal vonatkozó szabályzata alapján.

Kmf.

.....
bejelentő
ügyintéző

.....
bejelentést felvevő

Kapják: 1. számú példány: Bejelentő
2. számú példány: jegyző (helyben)

HOZZÁJÁRULÁS

panasz vagy közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott (panaszos, közérdekű bejelentő neve)

.....(panaszos, közérdekű bejelentő címe)

.....(panasz, közérdekű bejelentés címzettje, beosztása).

2021napján tett tárgyban benyújtott panaszom/közérdekű bejelentésem ügyében kijelentem, hogy annak a(z) szervhez történő áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez hozzájárulok.

Budapest, 201 hónap nap

.....

bejelentő aláírása

PANASZKEZELÉSEL ÉS KÖZÉRDEKŰ ADATIGÉNYLÉSEL KAPCSOLATOS FOLYAMATÁBRA



