

**Hajdúnánási Közös Önkormányzati Hivatal**

**A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK  
KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ  
SZABÁLYZATA**

*Érvényes: 2020. február 1-től*

## Hajdúnánási Közös Önkormányzati Hivatal

### A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZATA

Hajdúnánási Közös Önkormányzati Hivatalban a panaszok és közérdekű bejelentések kezelése során követendő eljárásrendet a bejelentő állampolgárok érdekeinek egységes érvényesítése érdekében az alábbiak szerint állapítom meg:

#### 1. *Általános rendelkezések*

- 1.1. A Hivatalba beérkező panaszokat és közérdekű bejelentéseket a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) szabályai alapján kell elbírálni.
- 1.2. A szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során az állampolgárok panaszainak és közérdekű bejelentéseinek vizsgálatának és érdemi elintézésének rendjét egységesen meghatározza.
- 1.3. A szabályzat hatálya a Hivatal valamennyi beadványt kezelő ügyintézőjére kiterjed.

#### 2. *Értelmező rendelkezések*

##### 2.1. 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 1. § (2) bekezdésében meghatározott beadvány;
- d.) *ügy érdemére vonatkozó beadvány*: a közigazgatási hatóság előtt folyamatban lévő vagy jogerősen (véglegesen) általa befejezett ügyre vonatkozó kérelem.

#### 3. *A beadvány előzetes vizsgálata és továbbítása*

##### 3.1. A beadványt a Hivatalba

- a.) szóban,
- b.) telefonon az 52/381-411 számon,
- c.) e-mailben a [polghiv@hajdunanans.hu](mailto:polghiv@hajdunanans.hu) címre,
- d.) írásban személyesen, vagy postán a 4080 Hajdúnánás, Köztársaság tér 1. címre,
- e.) az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett „közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében” is meg lehet tenni.

- 3.2. 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.
- 3.3. Amennyiben a beadvány nem az elbírálásra jogosult szervhez nyújtották be, az ügyintéző a Törvény 1. § (5) bekezdése szerint jár el.
- 3.4. 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.
- 3.5. Az ügy érdemére vonatkozó beadványt, amennyiben az a Hivatalban lefolytatott eljárásra vonatkozik, az ügyintéző az ügyirathoz csatolja.
- 3.6. 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.
- 3.5. 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.

#### **4. Eljárási szabályok**

- 4.1. A Hivatalba érkezett minden beadvánnyal foglalkozó köztisztviselő a beadvány vizsgálata során elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel köteles eljárni.
- 4.2. A köztisztviselő haladéktalanul jelezni köteles az irodavezető felé, amennyiben tőle az elfogulatlan elbírálás bármely ok miatt nem várható el.
- 4.3. 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 e törvény szerint kell megtenni.
- 4.4. A beadvány kivizsgálására adott választ közérthetően, szabatos megfogalmazással kell elkészíteni.
- 4.5. A tájékoztatás tartalmazhatja, hogy ugyanazon panaszos az azonos tartalmú ismételt panasz vizsgálatainak mellőzéséről nem kap újabb tájékoztatást.
- 4.6. 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.
- 4.7. A panaszok és közérdekű bejelentések elbírálásra irányuló eljárás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 33.§ (2) bekezdés 3. pontja alapján illetékmentes.

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről szóló szabályzat

- 4.8. A hivatalba érkezett panaszról és közérdekű bejelentésről a szervezeti egységek vezetői a heti vezetői jelentésben kötelesek tájékoztatást adni.
- 4.9. Amennyiben a bejelentés a Hivatal teljes szervezeti egységére vonatkozóan tartalmaz megoldandó javaslatot, véleményt, a kijelölt ügyintéző köteles a jegyzővel egyeztetni a válasz elkészítése előtt.

## 5. Záró rendelkezés

Ez a szabályzat 2020. február 1-én lép hatályba. Rendelkezéseit a folyamatban lévő beadványok elbírálására is alkalmazni kell.

Hajdúnánás, 2020. január 20.

