



JÁNOSHALMA VÁROS POLGÁRMESTERÉNEK ÉS JEGYZŐJÉNEK 1/2025. (VI.30.) EGYÜTTES UTASÍTÁSA

**a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének
rendjéről**

Hatályos: 2025. július 1. napjától

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. XXV. törvény (továbbiakban: Pkbt.) előírásaira figyelemmel a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésével kapcsolatos eljárásrendet az alábbiak szerint határozzuk meg:

1. Az utasítás célja

A helyi önkormányzati szervek, az önkormányzat által alapított intézmények, valamint a nemzetiségi önkormányzat működése során észlelt panaszok, illetve a feladataikhoz kapcsolódó közérdekű bejelentések során elősegítse a jogszabályok érvényesülését, segítse az egyéni jog védelmét, az érdekvédelem érvényesülését.

2. Az utasítás hatálya

E szabályzat rendelkezéseit Jánoshalma Városi Önkormányzat szervei, valamint intézményei, úgymint a Jánoshalmi Polgármesteri Hivatal, Imre Zoltán Művelődési Központ és Könyvtár, Gyermeklánc Óvoda és Bölcsőde, Család és Gyermekjóléti Központ, Jánoshalmi Egészségközpont, továbbá a Jánoshalma Roma Nemzetiségi Önkormányzat vonatkozásában a Pkbt. 1.§ (2) és (3) bekezdéseiben meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás során kell alkalmazni.

3. A panasz és a közérdekű bejelentés fogalma

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.

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.

4. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadásával kapcsolatos rendelkezések

4.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, írásban, illetve elektronikus úton fordulhat az 2. pontban felsorolt szervekhez.

4.2. Az eljárásra jogosult szerv, aki a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyában eljárhat.

4.3. **Szóbeli panaszt**, vagy közérdekű bejelentést lehet tenni személyesen vagy telefonon az alábbi helyen, telefonszámon, ügyfélfogadási időben:

- Jánoshalma Városi Önkormányzat 6440- Jánoshalma, Béke tér 1., tel.: 06-77/501-001;
- Jánoshalmi Polgármesteri Hivatal 6440- Jánoshalma, Béke tér 1., tel.: 06-77/501-001;
- Imre Zoltán Művelődési Központ és Könyvtár 6440- Jánoshalma, Kossuth u. 3., tel.: 06-77/850-220;
- Gyermeklanc Óvoda és Bölcsőde, Család és Gyermekjóléti Központ 6440- Jánoshalma, Radnóti u. 12., tel.: +36-70/ 9- 678- 792;
- Jánoshalmi Egészségközpont 6440- Jánoshalma, Petőfi Sándor u. 1.. tel: 06-77/502-952;
- Jánoshalma Roma Nemzetiségi Önkormányzat 6440- Jánoshalma, Béke tér 1., tel: 06-77/501-001.

4.4. **Írásban**, vagy az eljárásra jogosult intézménynek személyesen benyújtva, vagy a 4.3. pontban megjelölt címek valamelyikére postázva.

4.5. Elektronikus úton:

- Jánoshalma Városi Önkormányzat és a Jánoshalmi Polgármesteri Hivatal esetében a titkarsag@janoshalma.hu;
- Imre Zoltán Művelődési Központ és Könyvtár esetében az izmkk@janoshalma.hu;
- Gyermeklanc Óvoda és Bölcsőde, Család és Gyermekjóléti Központ esetében a gyermeklanc.ovoda@gmail.com;
- Jánoshalmi Egészségközpont esetében a rendelo@jhrendelo.hu;
- Jánoshalma Roma Nemzetiségi Önkormányzat esetében titkarsag@janoshalma.hu e-mail címre lehet a bejelentést megküldeni.

4.6. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervnek nyújtották be, akkor azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül át kell tenni az arra illetékes szervnek. Az áttételről azzal egyidejűleg a panaszost vagy a közérdekű bejelentést tevőt írásban értesíteni szükséges.

4.7. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására, vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotó hatáskörrel rendelkező szervnek is szükséges továbbküldeni.

5. A panaszok, közérdekű bejelentések beérkezésének, dokumentálásának, intézésének rendje

5.1. A szóban személyesen előterjesztett panaszról és közérdekű bejelentésről az 1. számú melléklet szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyet a bejelentővel alá kell íratatni, és ahhoz másolatban csatolni kell a bejelentő által bemutatott dokumentumokat.

A telefonon szóban előterjesztett panaszról és közérdekű bejelentésről feljegyzést kell készíteni az 1. számú melléklet szerinti adattartalommal, és azt a szerv vezetőjének kell továbbítani.

5.2. A Pkbt. 7.§ alapján közérdekű bejelentést az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett védett elektronikus rendszerben (továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. Az alapvető jogok biztosa a rendszerbe érkező közérdekű bejelentést továbbítja az eljárásra jogosult szerv részére, amely a Pkbt. előírásainak figyelembevételével lefolytatja a vizsgálatot.

5.3. A szóban előterjesztett panasz és közérdekű bejelentés írásba foglalt példányát, vagy a telefonon jelzett bejelentésről felvett feljegyzést, továbbá az írásban és elektronikusan benyújtott panaszokat és közérdekű bejelentéseket az iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint kell beiktatni.

5.4. A beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést az Önkormányzat és a Jánoshalmi Polgármesteri Hivatal esetében a jegyzőnek, a többi költségvetési szerv esetében a szervezet vezetőjének kell továbbítani kivizsgálás, valamint ügyintéző kijelölése érdekében. Az ügy kivizsgálására a jegyző/szervezet vezetője jogosult. Amennyiben az eljárás során személyi felelősség megállapítására is várhatóan sor kerül, a jegyző/szervezet vezetője 3 tagú vizsgáló bizottság kijelöléséről dönthet.

5.5. A beérkezett panaszt, vagy közérdekű bejelentést — amennyiben a törvény eltérően nem rendelkezik - a beérkezéstől számított **30 napon belül** el kell intézni.

5.6. Amennyiben a panasz, vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat várhatóan a 30 napot meghaladja, úgy erről a panaszost/közérdekű bejelentést tevőt — az elintézés ügyintézésének meghosszabbításának indokával és a várható időpontjának megjelölésével — tájékoztatni szükséges, azonban az elintézési határidő nem haladhatja meg a 6 hónapot.

5.7. A panasz és közérdekű bejelentés kapcsán a költségvetési szerv kapcsolatot tart a panaszt tevővel, vagy közérdekű bejelentővel a panasz és közérdekű bejelentés kiegészítése, pontosítása, a tényállás tisztázása, további információk rendelkezésre bocsátása érdekében. Ennek kapcsán az eljárásra jogosult szerv a panaszost, közérdekű bejelentést tevőt meghallgathatja, vagy további dokumentumok, információk beszerzésére hívhatja fel.

5.8. A költségvetési szerv amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata során észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés intézése más eljárás hatálya alá tartozik, úgy haladéktalanul gondoskodik az erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a szükséges eljárás megindításáról, ennek hiányában pedig a szükséges eljárás megindítására, lefolytatására jogosult szervhez történő áttételről.

5.9. A költségvetési szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok — különösen a minősített adat, illetve törvény által védett titok — védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

6. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése és vizsgálat nélküli elutasítása

6.1. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása mellőzhető:

- a.) ha a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által írt ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés érkezik,
- b.) a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

6.2. A panasz és közérdekű bejelentés elintézését az eljárásra jogosult szerv intézkedés mellőzésével befejezheti, amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.

6.3. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi, kivéve ha a panasz az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett elektronikus rendszeren keresztül érkezett, illetve ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

6.4. A panasz kivizsgálását el kell utasítani, amennyiben a panaszos a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl terjeszti elő panaszát.

6.5. A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzéséről, elutasításáról a panaszost és a közérdekű bejelentőt írásban szükséges tájékoztatni, a tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás mellőzésének vagy a kivizsgálás nélküli elutasítás okára.

7. A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálatának eredménye és a további intézkedések megtétele

7.1. A panasz és közérdekű bejelentés során az eljáró szerv a tényállás tisztázása során megállapítja, hogy a panasz és közérdekű bejelentés vélt, vagy valós sérelemre vonatkozik.

A valós sérelem esetén szükséges annak kivizsgálása, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak egyéni jogra, egyéni érdeksérelemre mutatnak rá, továbbá az(ok) szándékosan, vagy nem szándékosan történt(ek), illetve, hogy egyedi, vagy ismétlődő esetről van szó, illetőleg több személyt is érinthet-e a panasz, közérdekű bejelentés.

7.2. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, úgy gondoskodni kell:

- a.) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtörténtéről,
- b.) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c.) az okozott sérelem orvoslásáról,
- d.) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7.3. A panaszost és a közérdekű bejelentést tevőt azok elintézésekor — a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével haladéktalanul írásban kell értesíteni.

7.4. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentést tevőt szóban tájékoztatták, és azt igazoltan tudomásul vette.

7.5. Az Önkormányzatot és szerveit, illetve a Jánoshalmi Polgármesteri Hivatalt érintő panaszokról, közérdekű bejelentésekről a jegyző által megbízott köztisztviselő nyilvántartást vezet, amelynek alapjául a panaszra, közérdekű bejelentés elintézésére kijelölt ügyintéző által szolgáltatott információk szolgálnak.

8. A panasz és a közérdekű bejelentő részére biztosított védelem

8.1. A Pkbt. 6.§-ban foglaltak alapján a panaszost és közérdekű bejelentőt:

- nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve a Pkbt. 6. § (4) bekezdésében foglaltak szerint,
- személyes adatai — a Pkbt. 6.§ (4) bekezdésével foglaltak kivételével - csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adható át, ha e szerv annak kezelésére a törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult,
- személyes adatai hozzájárulás nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra,
- a panaszt vagy közérdekű bejelentést kivizsgáló személy(ek) a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg,
- ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő számára.

9. Vegyes és záró rendelkezések

Jelen utasítás 2025. július 1. napján lép hatályba, egyidejűleg hatályát veszti a 2024. május 24-étől hatályos utasítás.

Jánoshalma, 2025. június 30.


Lengyel Endre
polgármester




Dr. Rennerné dr. Radvánszki Anikó
jegyző

JEGYZŐKÖNYV PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSRŐL

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

A bejelentés időpontja: év hónap nap

A bejelentés módja: személyesen telefonon

A bejelentést rögzítő ügyintéző/szervezeti egysége:

.....

Személyes bejelentés esetén **jelen vannak:**

.....

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:.....

Lakcíme:.....

Telefonszáma:

E-mail címe:

A bejelentés rövid leírása:

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

Személyes bejelentés esetén
a bejelentő aláírása

Bejelentést felvevő aláírása

NYILATKOZAT

Alulírott(panaszt/közérdekű bejelentést tevő neve)
.....(lakcím) ezen nyilatkozat aláírásával és
visszaküldésével nyilatkozom, hogynapján benyújtott
.....
kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- hozzájárulok, hogy a
(szerv megnevezése) a személyes adataimat — az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Pkbt.) vonatkozó rendelkezései alapján kezelje,
- hozzájárulok, hogy az eljárásra jogosult szerv tájékoztatás kérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása Pkbt.-ban foglaltak alapján a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű személyes adataim a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse a
.....
(hatóság, szerv, személy megnevezése),
- amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Pkbt. 6.§ (2) bekezdése alapján hozzájárulok, hogy a személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön.

Kelt:

.....
aláírás

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

Az utasításban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

	Beosztás	Kelt	Aláírás