

Szigetvár Város Önkormányzat
Szigetvári Polgármesteri Hivatal
Molnár Imre Városi Könyvtár
Szigetvári Család és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat
Szigetvár Óvodái, Bölcsődéi és Konyhái
Szigetvári Horvát Önkormányzat
Szigetvári Német Önkormányzat
Szigetvári Roma Nemzetiségi Önkormányzat

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025. április 25. napjától

Szigetvár Város Önkormányzat, a Szigetvári Polgármesteri Hivatal, a Molnár Imre Városi Könyvtár, a Szigetvári Család és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat, Szigetvár Óvodái, Bölcsődéi és Konyhái, a Szigetvári Horvát Önkormányzat, Szigetvári Német Önkormányzat, Szigetvári Roma Nemzetiségi Önkormányzat 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 kapcsolatban az alábbi szabályzatot adja ki:

1. A szabályzat célja

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

2. A szabályzat hatálya

E szabályzat rendelkezéseit Szigetvár Város Önkormányzat szervei, valamint intézményei, úgymint a Szigetvári Polgármesteri Hivatal, Molnár Imre Városi Könyvtár, a Szigetvári Család és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat, Szigetvár Óvodái, Bölcsődéi és Konyhái, valamint a Szigetvári Roma Nemzetiségi Önkormányzat, a Szigetvári Horvát Önkormányzat, Szigetvári Német Önkormányzat vonatkozásában (továbbiakban: költségvetési szervek) 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 1. pontban felsorolt szervekhez. Az eljárásra jogosult szerv, aki a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyában eljárhat.

- a.) Szóbeli panaszt, vagy közérdekű bejelentést lehet tenni személyesen vagy telefonon a költségvetési szervek hivatali helyiségében, elérhetőségein az alábbi helyszíneken, telefonszámokon, ügyfélfogadási időben:

- Szigetvár Város Önkormányzat (7900 Szigetvár, Zrínyi tér 1., vagy 7901 Szigetvár, Pf. 42.) Tel: 73/514-304
- Szigetvári Polgármesteri Hivatal (7900 Szigetvár, Zrínyi tér 1., vagy 7901 Szigetvár, Pf.: 42.) Tel: 73/514-304
- Molnár Imre Városi Könyvtár (7900 Szigetvár, Mártírok útja 1.) 73/311-407
- Szigetvári Család és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat (7900 Szigetvár, József A. u. 69.) Tel.: 73/510-012
- Szigetvár Óvodái, Bölcsődéi és Konyhái (7900 Szigetvár, Széchenyi u. 61.) Tel.: 73/410-420
- Szigetvári Horvát Önkormányzat (7900 Szigetvár, Deák Ferenc tér 16.) Tel.: 70/6322-365
- Szigetvári Német Önkormányzat (7900 Szigetvár, Deák Ferenc tér 16.) Tel: 70/935-0548
- Szigetvári Roma Nemzetiségi Önkormányzat (7900 Szigetvár, Deák Ferenc tér 16.) Tel: 73/481-917

b.) Írásban, vagy az eljárásra jogosult intézménynek személyesen benyújtva, vagy az a.) pontban megjelölt címre postázva.

c.) Elektronikus úton:

- Szigetvár Város Önkormányzat és a Szigetvári Polgármesteri Hivatal esetében az onkormanyzat@szigetvar.hu e-mail címre, vagy a www.szigetvar.hu weblapon a „Probléma bejelentő” fülre kattintva közvetlen üzenetküldéssel.
- Molnár Imre Városi Könyvtár esetében szigetvarikonyvtar@gmail.com,
- Szigetvári Család és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat esetén a gyermekjoletkozpont@gmail.com,
- Szigetvár Óvodái, Bölcsődéi és Konyhái intézmény esetében a dzsok.gazdasagi@gmail.com,
- Szigetvári Horvát Önkormányzat esetében a dudasne.regina@gmail.com,
- Szigetvár Német Önkormányzat esetében a steigereva56@gmail.com
- Szigetvári Roma Nemzetiségi Önkormányzat esetében az szmoszigetvar@gmail.com

e-mail címre lehet a bejelentést megküldeni.

d.) E-papír dokumentum benyújtásával, amely elérhető az Önkormányzat honlapján a www.szigetvar.hu E-ügyintézés „e-Papír és nyomtatványok” menüpont alatt.

4.2. 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.

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

4.4. Az Önkormányzat, illetve annak szerveit érintő panaszról és a vizsgálat eredményéről Szigetvár Város Önkormányzat Képviselő-testületét tájékoztatni szükséges.

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

5.1. A szóban személyesen előterjesztett panaszról és közérdekű bejelentésről a Szabályzat 1. számú melléklete szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyet a bejelentővel alá kell irattatni, és ahhoz másolatban csatolni kell a bejelentő által bemutatott dokumentumokat. A jegyzőkönyv egy példányát bejelentőnek át kell adni.

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

5.2. Írásban, illetve elektronikusan a panasz, közérdekű bejelentés benyújtására elsődlegesen az e célra rendszeresített, a Szabályzat 2. számú mellékletét képező Bejelentő lap nyomtatvány szolgál. A Bejelentő lap használata nem kötelező, a bejelentés más formában is megtehető. A Bejelentő lap letölthető Szigetvár város honlapjáról (www.szigetvar.hu) E-Ügyintézés „e-Papír és nyomtatványok” menüpont alól.

5.3. A Pkbt. 7. §-a 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.

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

5.5. A beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést az Önkormányzat és a Szigetvári 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.

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

5.5. Amennyiben a panasz, vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat várhatóan a 30 napot meghaladja, úgy erről a panaszt/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.

5.6. 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 panaszt, közérdekű bejelentést tevőt meghallgathatja, vagy további dokumentumok, információk beszerzésére hívhatja fel.

5.7. 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.

5.8. A költségvetési szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésre 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 elintézését az eljárásra jogosult szerv megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti, amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.

6.2. A kivizsgálás mellőzhető:

- a. ha korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által írt ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés érkezik,
- b. a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy nyújtotta be (kivéve amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, vagy a panaszt az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett elektronikus rendszeren keresztül érkezett),
- c. a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

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

6.4. A panasz és közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzéséről, elutasításáról a panaszt 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 Szigetvári 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

9.1. Jelen Szabályzat 2025. április 25-én lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépése indult ügyekben kell alkalmazni. A folyamatban lévő ügyekben a Pkbt. rendelkezései szerint kell eljárni, illetve alkalmazni. Hatályát veszti a 2023. október 27. napjától hatályba lépett Panaszok és Közérdekű Bejelentések Kezelésére Vonatkozó Szabályzat.

Szigetvár, 2025. április 25.



Dr. Vass Péter
polgármester



Dr. Weszner Veronika
jegyző



Jóváhagyták az alábbi vezetők:

Szigetvári Család és Gyermejkölési Központ és Szolgálat
Batáné Györffy Anikó, intézményvezető

Batáné Györffy Anikó



Molnár Imre Városi Könyvtár
Varga Zoltán, igazgató

42



Szigetvári Horvát Önkormányzat
Dudás Pálné, elnök

Dudás Pálné



Szigetvári Német Önkormányzat
Pamuki Istvánné, elnök

Pamuki Istvánné



Szigetvári Roma Nemzetiségi Önkormányzat
Zöld István, elnök

Zöld István



Szigetvár Óvodái, Bölcsődéi és Konyhái,
Kertészné Kiss Bernadett, főigazgató

Kertészné Kiss Bernadett



**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:

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

Kmf.

Személyes bejelentés esetén
a bejelentő aláírása

Bejelentést felvevő aláírása

NYILATKOZAT

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

- ☐ hozzájárulok, hogy a (szerv megnevezése) a személyes adataimat – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 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 és 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

A Szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

[illegible]