

Marcali Városi Önkormányzat GAMESZ Szervezete

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje

A Marcali Városi Önkormányzat GAMESZ Szervezetnél (a továbbiakban: Szervezet) a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének, valamint elintézésének rendjét a következők szerint határozom meg:

1. A szabályzat hatálya a Szervezethez érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz törvény) alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek (a továbbiakban együtt: bejelentés) minősülnek.
2. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.
3. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.
4. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.
5. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
6. Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
7. Ha az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról, erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.
8. Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a

panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

9. Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.
10. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
11. A panasz vizsgálata mellőzhető 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 panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
12. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
13. A 12. pont alkalmazásától az eljárásra jogosult szerv eltekint, és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
14. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
15. Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.
16. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
17. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a 20. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
18. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a 20. pontban foglaltak kivételével – csak a panasz vagy a 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 hozhatóak nyilvánosságra.
19. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek 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.
20. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni, ha 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.

21. 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 személy számára.
22. A szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény hatálya alá tartozó hatósági ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre és egyéb iratokra.
23. Bejelentés előterjeszthető szóban, telefonon, írásban papír alapon vagy elektronikus úton. A szóban előterjesztett bejelentésről feljegyzést kell készíteni, amely tartalmazza
 - a) a bejelentés tárgyát, az ügyirat számát, a bejelentés rögzítőjének nevét,
 - b) a bejelentő nevét, a következő elérhetőségeinek valamelyikét: lakcímét, levelezési címét, elektronikus levélcímét, telefonszámát,
 - c) feljegyzés készítésének helyét és időpontját,
 - d) a bejelentés összefoglalását,
 - e) a feljegyzést készítő ügyintéző és a feljegyzés készítésekor jelen lévő bejelentő aláírását.
24. Az intézményvezető a beadvány beérkezését követően megállapítja, hogy az bejelentésnek minősül-e. Amennyiben az bejelentésnek minősül, meg kell vizsgálni, hogy a bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Szervezet jogosult-e eljárásra. Amennyiben az eljárásra nem a Szervezet jogosult, a bejelentést a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni.
25. Ha a bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Szervezet jogosult eljárásra, az intézményvezető kijelöli a bejelentés kivizsgálását végző ügyintézőt (a továbbiakban: ügyintéző).
26. A bejelentést a Szervezet iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint kell kezelni.
27. Az ügyintéző a Szervezet munkavállalójától a bejelentés elbírálásához szükséges információt kérhet.
28. A bejelentés kivizsgálásának eredményéről az ügyintéző tájékoztatást készít a bejelentő részére, amelyet az intézményvezető kiadmányoz.
29. Az intézményvezető határidő tűzésével kijelöli az intézkedés foganatosításáért felelős személyt. A megtett intézkedésekről a határidő lejártakor az intézményvezetőt tájékoztatni kell.
30. A mindenkor ügyintéző a bejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:
 - a) a bejelentés beérkezésének idejét,
 - b) a bejelentés ügyiratszámát,
 - c) a bejelentő nevét,
 - d) a bejelentés tárgyát,

- e) a bejelentés alapján fogantatosított intézkedés megjelölését,
- f) az elintézés idejét.

31. A szabályzat 2026.01.05.-én lép hatályba.

Marcali, 2026.01.05.


.....
Intézményvezető

