

Városföldi Polgármesteri Hivatal
6033 Városföld Fő u 35.
Adószám: 15337805-1-03



A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzata

Hatályos: 2026. január 5-től


.....
dr. Sándor-Kis Judit
jegyző



I.A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy meghatározza a Városföldi Polgármesteri Hivatalnál a panaszok és közérdekű bejelentések fogadásának, kivizsgálásának és elintézésének rendjét, valamint biztosítsa az ügyintézés átláthatóságát és jogszerűségét.

A szabályzat célja továbbá, hogy biztosítsa a bejelentők jogainak védelmét, valamint elősegítse a feltárt problémák mielőbbi megszüntetését.

II.A szabályzat jogszabályi alapjai

A szabályzat különösen az alábbi jogszabályok alapján készült:

- a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)

III. A szabályzat hatálya

E szabályzat rendelkezéseit a Városföldi Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Polgármesteri Hivatal) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 1.§ (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás (a továbbiakban: eljárás) során kell alkalmazni.

A szabályzat hatálya kiterjed **Városföld Község Önkormányzatára** (a továbbiakban: Önkormányzat), valamint a **Városföldi Óvoda és Bölcsődére** (a továbbiakban: Óvoda).

Szerv megnevezése	Szerv vezetője
Városföldi Polgármesteri Hivatal	dr. Sándor-Kis Judit jegyző
Városföld Község Önkormányzata	Abonyi Roland polgármester
Városföldi Óvoda és Bölcsőde	Nagy-Ádám Annamária főigazgató

IV.A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak

A szabályzat hatálya alá tartozó szervek vonatkozásában a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására **dr. Sándor-Kis Judit jegyző** vagy az általa kijelölt jogosult.

V. A közérdekű bejelentés és panasz fogalma

1. Közérdekű bejelentés

Olyan bejelentés, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek megszüntetése vagy orvoslása a közösség vagy a társadalom egészének érdekét szolgálja.

A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

2. **Panasz**

Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más hatósági vagy bírósági eljárás hatálya alá.

VI. A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

3. Közérdekű bejelentéssel, panasszal bárki szóban, írásban vagy elektronikus úton fordulhat a Polgármesteri Hivatalhoz.
4. Közérdekű bejelentéssel, panasszal szóban a Polgármesteri Hivatal hivatali helyiségeiben (6033 Városföld, Fő utca 35.), ügyfélfogadási időben lehet élni.
5. Írásban, postai úton (6033 Városföld, Fő utca 35.) vagy elektronikus úton különösen e-mailben (jegyzo@varosfold.hu vagy onkormanyzat@varosfold.hu), elektronikus ügyintézési felületen, egyéb elektronikus kapcsolattartási módon is benyújtható a bejelentés.
6. A szóban, írásban vagy elektronikus úton beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Polgármesteri Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.
7. A szóbeli panaszt és a szóbeli közérdekű bejelentést a 1. melléklet szerinti adatlap és a 2. melléklet szerinti Hozzájáruló nyilatkozat kitöltésével írásba kell foglalni. Az adatlap másodpéldányát a panaszt tevőnek, vagy a közérdekű bejelentést tevőnek át kell adni.
8. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel speciális szakértelmet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a bejelentést felvevő is elbírálni, és szóban is megválaszolni. Ebben az esetben a 1. melléklet szerinti adatlapra rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét és részéről annak tudomásulvételét. A tájékoztatás elmaradása esetén a bejelentőt írásban értesíteni kell.
9. Az azonnal megválaszolt panaszt vagy közérdekű bejelentést az azt fogadó hivatal az iratkezelés szabályai szerint iktatja és irattárba helyezi oly módon, hogy az irat a beérkezéstől számított tíz éves időtartamig az irattárban fellelhető legyen.

VII. Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján

10. A közérdekű bejelentést, vagy a beérkezett panaszt amennyiben az nem válaszolható meg azonnal a Jegyzőnek át kell adni. A Jegyző az átadást követően kijelöli az ügyet kivizsgáló ügyintézőt.
11. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a kijelölt ügyintéző haladéktalanul megvizsgálja,
12. Ha a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés elbírása nem tartozik a Polgármesteri Hivatal hatáskörébe, azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
13. A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt a közérdekű bejelentés, panasz érkezésétől számított 15 napon belül - az eljárás meghosszabbodása indokainak közlésével - írásban tájékoztatni kell.
14. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
15. A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt ügyintéző a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt kérésének megfelelően, írásban vagy

elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az elektronikus tájékoztatás megtörténtét az e-mail elküldését igazoló ügyfél-azonosító protokoll kinyomtatásával kell dokumentálni. Az Iktatásra és az iratkezelésre egyebekben a 8. pontban leírtakat kell alkalmazni.

15. Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

VIII. A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

16. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint az azonosíthatatlan bejelentő által tett közérdekű bejelentés vagy panasz vizsgálata mellőzhető kivéve, ha a bejelentés tartalma súlyos jogsértés gyanúját veti fel.

17. A panasz vizsgálata az előző pontban említett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

18. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

19. A fenti esetekben - a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével - a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

IX. A bejelentő adatainak kezelése

20. A bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési határidő végéig kezelhetők, valamint az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai - egyértelmű hozzájárulása nélkül - nem hozhatók nyilvánosságra.

21. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el és alaposan feltehető, hogy ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv, illetve személy részére át kell adni.

22. A személyes adatok kezelése során alkalmazni kell az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletét (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit.

X. A bejelentő védelme

23. A jóhiszeműen eljáró bejelentőt a bejelentés megtétele miatt hátrány nem érheti.

24. A Polgármesteri Hivatal biztosítja, hogy a bejelentő személye – amennyiben azt kéri – a vizsgálat során ne kerüljön nyilvánosságra, és adataihoz csak az eljárás lefolytatásában részt vevő, arra jogosult személyek férjenek hozzá.

25. A bejelentő személyes adatai kizárólag a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása érdekében kezelhetők.

XI. Nyilvántartás

A Polgármesteri Hivatal a panaszokról és közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza különösen:

- a bejelentés érkezésének időpontját
- a bejelentés tárgyát
- az ügyintéző megnevezését
- a megtett intézkedéseket
- az ügy lezárásának időpontját.

Panasz és közérdekű bejelentés adatlap

1. A bejelentés adatai

Bejelentés dátuma:

Bejelentés módja:

☐ személyes

☐ telefonos

☐ írásbeli

☐ elektronikus

Bejelentést felvevő ügyintéző neve:

.....

Ügy iktatószáma:

.....

2. A bejelentő adatai

Név:

.....

Lakcím / székhely:

.....

Telefonszám:

.....

E-mail cím:

.....

3. A bejelentés típusa

☐ Panasz

☐ Közérdekű bejelentés

4. A bejelentés tárgya

.....

.....

5. A bejelentés részletes leírása

.....

.....

.....

.....

6. A bejelentő által csatolt dokumentumok

.....

.....

7. Szóbeli tájékoztatás

A bejelentő részére szóbeli tájékoztatás történt:

☐ igen

☐ nem

.....

Bejelentő aláírása:

Ügyintéző aláírása:

HOZZÁJÁRULÁS

**a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához,
kezeléséhez**

Alulírott kijelentem, hogy a
Városföldi Polgármesteri Hivatalhoz benyújtott panaszom / közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében
személyes adataim kezeléséhez hozzájárulok.

Tudomásul veszem, hogy személyes adataimat a hivatal kizárólag a bejelentés kivizsgálása céljából kezeli.

Dátum:

Bejelentő aláírása:

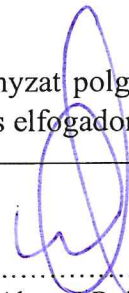
Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása

Sorszám	Iktatószám	Bejelentés dátuma	Bejelentő neve	Bejelentés tárgya	Ügyintéző	Intézkedés	Lezárás dátuma
1							
2							
3							

A nyilvántartást a kijelölt ügyintéző vezeti.

Elfogadó nyilatkozatok

Alulírott, a Városföldi Polgármesteri Hivatalt fenntartó önkormányzat polgármestere a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzatát megismertem és elfogadom.

Városföld Község Önkormányzata	 Abonyi Roland polgármester
--------------------------------	---

Alulírott, mint a Városföldi Óvoda és Bölcsőde főigazgatója a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzatát megismertem és elfogadom.

Városföldi Óvoda és Bölcsőde	 Nagy Adám Annamária főigazgató
------------------------------	---

M e g i s m e r é s i n y i l a t k o z a t

A 2026. január 5-jétől hatályos a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének szabályzatát megismertem és elfogadom. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartatni.

Név	Munkakör, feladat ellátó	Dátum	Aláírás
Ábrahám Anita	gazdasági referens	2026.01.05.	(
Csíkné Tóth Sarolta	adó- és munkaügyi ügyintéző	2026.01.05.	(
Gombkötő Erika	pénzügyi ügyintéző	2026.01.05.	
Szabó Judit	pénzügyi ügyintéző	2026.01.05.	
Ábelovszki Flóra	titkársági ügyintéző	2026.01.05.	
Vadász Orsolya	szociális ügyintéző	2026.01.05.	(
Török Annamária	igazgatási ügyintéző	2026.01.05.	(
Nagyné Bakos Bettina	óvodapedagógus, vezetőhelyettes	2026.01.05.	(
Butyorkáné Nagy Nikoletta Ágnes	rendezvényszervező	2026.01.05.	(
Szécsi József	tanyagondnok	2026.01.05.	
Tóth Sándor	szociális gondozó	2026.01.05.	
Szabóné Lukács Ibolya	szociális gondozó	2026.01.05.	