

Szabályzat

a panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről

2015.

Szám: 03-3/47/2015.

A jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés c) pontja alapján - figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseire - a panaszok és közérdekű bejelentések egységes ágazati intézési rendjének kialakítása érdekében a következő szabályzatot adjuk ki:

A szabályzat hatálya

E szabályzat rendelkezéseit Pécs Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában, (a továbbiakban: Polgármesteri Hivatal) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) 1. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott panasz és közérdekű bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás (a továbbiakban: eljárás) során kell alkalmazni.

A közérdekű bejelentés és panasz fogalma

1. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
2. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá, és elbírálására a bíróságok igazgatására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panaszok és a közérdekű bejelentések fogadása és iktatása

3. Közérdekű bejelentéssel, panasszal bárki szóban, írásban vagy online fordulhat az Polgármesteri Hivatalhoz.
4. Közérdekű bejelentéssel, panasszal szóban a Polgármesteri Hivatal hivatali helyiségeiben, ügyfélfogadási időben, online, az Önkormányzat honlapján működtetett bejelentés-kezelő rendszeren keresztül lehet élni.
5. A szóban vagy írásban beérkező közérdekű bejelentések és panaszok fogadására és iktatására a Polgármesteri Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.
6. Az online érkezett közérdekű bejelentés, vagy panasz fogadása és érkeztetése a szabályzat 1. mellékletét képező „Felhasználói dokumentáció Bejelentések kezelése 2.5” segédlet alapján történik. Az iktatásra a Polgármesteri Hivatal iratkezelési szabályzatát kell alkalmazni.
7. A szóbeli panaszt és a szóbeli közérdekű bejelentést a 2. melléklet szerinti adatlap és a 3. 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 elbírálhatja, és

szóban is megválaszolhatja. Ebben az esetben a 2. melléklet szerinti adatlapon 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 szervezeti egység az iratkezelés szabályai szerint iktatja és irattárba helyezi oly módon, hogy az irat a beérkezéstől számított tíz éves időtartamig az irattárban fellelhető legyen.

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 szervezeti egységet, vagy ügyintézőt.
11. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a kijelölt szervezeti egység vagy 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. Az elintézés várható időtartama 45 napnál nem lehet hosszabb.
14. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
15. A vizsgálat befejezésekor az eljárásra kijelölt szervezeti egység 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 9. pontban leírtakat kell alkalmazni.
16. Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:
 - a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,
 - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - c) az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásáról,
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb)

A bejelentő adatainak kezelése

17. A bejelentő személyes adatai csak a panasz, közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb az iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési

határidő végéig kezelhetőek, valamint az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak 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.

18. 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.

A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

19. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.
20. A panasz vizsgálata a 19. pontban említett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
21. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
22. A fenti esetekben - a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével - a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

Egyéb rendelkezések

23. A Polgármesteri Hivatal érintett szervezeti egységei - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezetnek, valamint a tárgyévet követő naptári év január 31-ig a 4. melléklet kitöltésével kimutatást készítenek a Jegyző részére a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról, valamint a szervezeti egységek által tett intézkedésekről.
24. Ez a szabályzat 2015. március 15 napján lép hatályba.
25. A 23. pont szerinti kimutatást első alkalommal 2016. január 31-ig kell megküldeni a Jegyző részére.
26. A szabályzat hatálybalépésével egyidőben az Informatikai csoport vezetőjének gondoskodni kell az online bejelentés-kezelő rendszer folyamatos és zavartalan működéséről.

Pécs, 2014. március 13.

Dr. Páva Zsolt sk.
polgármester

Dr. Lovász István sk.
jegyző

1. melléklet

Felhasználói dokumentáció
Bejelentések kezelése 2.5

Tartalomjegyzék

1. BEJELENTÉSEK BEKÜLDÉSE	7
1.1 Beküldés külső portálon.....	7
2. BEJELENTÉS-KEZELŐ FELHASZNÁLÓI FELÜLETE	8
2.1 Felhasználói jogosultságok	8
2.2 Bejelentések feldolgozása	8

1. Bejelentések beküldése

A bejelentés-kezelővel lehetősége van bárkinek, hogy online észrevételt tegyen a Hivatal felé bizonyos tárgykörökben a nevét felvállalva vagy anonim módon. Ezen bejelentéseket aztán a Logo ide vonatkozó felületén lehet feldolgozni, megválaszolni. Az így beküldött észrevétel nem minősül hivatalos ügynek.

1.1 Beküldés külső portálon

Ha a beküldő személy a külső portálon a „Közérdekű bejelentések, panaszok” menüre kattint, akkor az alábbi oldal jelenik meg:

The screenshot shows a web form for submitting reports or complaints. On the left is a dark sidebar menu with the following items: Felhasználó menü, Bejelentkezés, Regisztráció, Címlap, Választások 2014, Önkormányzat, Rendeletár, Szabályzatok, Ügyrendek, Polgármesteri Hivatal, Közérdekű adatok, Pécsi értéktár, Pécs Város nevének és jelképeinek használata, Közérdekű információk, Letölthető nyomtatványok, Tájékoztatók, Közérdekű bejelentések, panaszok, Online ügyintézés, Pécs térkép, Településrendezés, Diszpolgárok, díjazottak, Légszennyezettségi információs rendszer, EU projektek. The main content area is titled 'Címlap \ Közérdekű bejelentések, panaszok' and contains the following fields and options: a dropdown for 'Tárgy', a large text area for the report description, checkboxes for 'Kívánja-e a személyes meghallgatást az ügyben?' and 'Szükség esetén vállalja-e a személyes meghallgatást?', input fields for 'Bejelentő neve', 'Kapcsolattartás módja', 'E-mail', and 'Postai cím', a captcha image with the text 'Frissítés' and a 'Beküldés' button. At the bottom, there is a note: 'Hatósági érdemi ügyindításra a felület nem használható'.

Itt tudja kiválasztani a bejelentés tárgyát (közérdekű bejelentések, panasz), beírni a bejelentés szövegét, megadni a bejelentő nevét, a kapcsolattartás módját (email, telefon, postai), valamint az elérhetőségeket. Amennyiben a bejelentő személy előzőleg bejelentkezett az oldalra, akkor a név és az email cím előzetesen kitöltésre kerül az ügyfélkapus profil alapján. A spambotok kiszűrése érdekében a kék háttér előtt megjelenő karaktereket kell még megadni, majd a Beküldés gombra kattintva lehet a bejelentést elküldeni. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező, illetve a kapcsolattartási móddal összhangban az egyik elérhetőség is. Amennyiben email cím megadásra került, akkor a beküldéssel egy időben tájékoztató email kerül kiküldésre az ügyfél, ill. a bejelentenes@ph.pecs.hu címre is. Bejelentkezett felhasználó az Ügyeim állapota menüpontban nyomon követheti a bejelentését attól a pillanattól, amikor az átadásra kerül az iktatórendszerbe.

2. Bejelentés-kezelő felhasználói felülete

2.1 Felhasználói jogosultságok

A bejelentés-kezelő eléréséhez a „Bejelentés-kezelő: vezető” szerepkört kell hozzárendelni a felhasználóhoz.

2.2 Bejelentések feldolgozása

A Bejelentések kezelése modulba belépéskor a következő képernyő jelenik meg




Státusz	Tárgy	Bejelentés	Bejelentés időpontja	Kontakt	Bejelentő neve	Utolsó módosító	Utolsó módosítás	Érkeztetősám
Elindítva	Panasz	Teljesítés...	2015.03.13 13:04		2015.03.16 06:53	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.03.11 13:31		2015.03.11 13:31	...
Elindítva	Közérdekű bejelentés	...	2015.03.06 10:54		2015.03.06 11:00	...
Elindítva	Panasz	...	2015.03.06 10:41		2015.03.06 10:48	...
Elindítva	Közérdekű bejelentés	...	2015.03.04 15:33		2015.03.04 15:39	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.03.04 13:28		2015.03.04 15:35	...
Beérkezett	Panasz	...	2015.03.02 16:28		2015.03.02 16:28	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.02.27 11:29		2015.02.27 11:29	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.02.27 11:28		2015.02.27 11:28	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.02.27 10:58		2015.02.27 10:58	...
Beérkezett	Panasz	...	2015.02.26 13:41		2015.02.26 13:41	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.02.26 13:31		2015.02.26 13:31	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.02.26 09:14		2015.02.26 09:14	...
Beérkezett	Parkolás	...	2015.02.25 15:55		2015.02.25 15:55	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.02.25 14:52		2015.02.25 14:52	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.02.25 05:19		2015.02.25 05:19	...
Elindítva	Parkolás	...	2015.02.16 15:08		2015.02.16 15:32	...
Elindítva	Közérdekű bejelentés	...	2015.01.31 06:45		2015.02.12 08:26	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.01.30 15:19		2015.01.30 15:19	...
Beérkezett	Környezetvédelmi észrevétel	...	2015.01.18 09:49		2015.01.18 09:49	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.01.13 14:04		2015.01.13 14:04	...
Beérkezett	Környezetvédelmi észrevétel	...	2015.01.11 18:58		2015.01.11 18:58	...
Elindítva	Közérdekű bejelentés	...	2015.01.07 09:49		2015.01.19 10:59	...
Beérkezett	Közérdekű bejelentés	...	2015.01.07 09:15		2015.01.07 09:15	...
Beérkezett	Parkolás	...	2015.01.05 16:31		2015.01.05 16:31	...

A **! Frissítés !** gomb lenyomására aktualizálódik a találati lista a szűrőfeltételek – ha van beállítva – alapján.

A találati listában az alábbi mezők jelennek meg:

- a csatolmány meglétét szimbolizáló gémkapocs,
- a bejelentés státusza, ami az alábbiak valamelyike lehet:
 - beérkezett – ez az alapértelmezett beküldés után,
 - elindítva – iratkezelőnek érkeztetésre átadás után,
 - elintézve – iktatás után,
 - elutasítva – a **Bejelentés lezárása** gombra kattintás után.
- tárgy,
- a bejelentés szövege,
- ideje,
- a beküldő elérhetősége,
- ha a beküldő bejelentkezett az ügyfélkapuba a bejelentés elküldése idején, akkor a neve,
- utolsó módosítást végző Logo-s felhasználó és a módosítás ideje,
- érkeztetősám. Az iktatási rendszerbe nem kerül automatikusan átadásra.

A bejelentés feldolgozásának megkezdéséhez a sor elején lévő  gombra kattintva megnyílik a

bejelentés részletes nézete:

Bejelentés módosítása	
Mentés	Bejelentés átadása iratkezelőnek
Bejelentés lezárása	Adat szinkronizálás
Pdf export	Vissza
Tárgy*:	Panasz
Bejelentés:	
Tárgy: (rögzítve)	
Tartalom: (rögzítve)	
Bejelentés időpontja:	2015.03.02 16:28
Bejelentés rögzítője:	
Kapcsolattartás módja:	e-mail
Kontakt:	
Bejelentő neve:	...
Bejelentő email címe:	...
Utolsó módosító:	...
Utolsó módosítás:	...
Érkeztetőszám:	...
Bejelentő telefonszáma:	+3630-444422
Bejelentő címe:	1000 ...
Kívánja-e a személyes meghallgatást?:	Nem
Vállalja-e a személyes meghallgatást?:	Nem
Intézkedés: 2000 (max: 2000)	
Státusz:	Beérkezett
Iktatószám:	
Csatolt fájlok	
Csatolt állományok	
Nincs adat!	
Új file rögzítése	Kijelölt file törlése

Itt összesen két mező tartalmát lehet módosítani: a tárgy mezőben van lehetőség módosítani, valamint az intézkedés szövegét lehet kitölteni.

A **Mentés** gombbal a módosításokat lehet menteni. A **Bejelentés átadása iratkezelőnek** gombra kattintva a bejelentés bekerül az iktatórendszerbe, az Elektronikus ügyintézés/Érkeztetés/Postabontásba, ahol kézzel kell beérkeztetni. A **Bejelentés lezárása** gombbal lehet a bejelentés státuszát elintézettre állítani. Az **Adat szinkronizálás** gomb a külső portál és a LOGO közötti adatokat szinkronizálja (ez minden beküldésnél automatikusan megtörténik, nem kell kikényszeríteni). A **Pdf export** gombbal pdf formába lehet a beküldött bejelentést kiexportálni (nyomtatáshoz is ezt kell választani). A **Vissza** gombbal lehet visszatérni a főablakhoz. Lehetőség van még csatolt állomány hozzáadására az **Új file rögzítése** gombbal, illetve a kijelölt csatolmány törlésére a **Kijelölt file törlése** gombra kattintva.

2. melléklet

ADATLAP

1. Dátum:
2. A panasztétel, bejelentés helye:
3. Az ügyintéző neve:
4. A panasztétel, bejelentés módja:
5. Az ügy száma:

Ügyfél adatai

Név:
Lakcím:
Telefon:
E-mail:

A panasz vagy a közérdekű bejelentés tárgya:

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

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

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

Szóbeli tájékoztatás megtörtént: IGEN NEM

A tájékoztatást tudomásul veszem: IGEN NEM

.....
 ügyfél

Intézkedés:

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

.....
 ügyintéző aláírása

3. melléklet

HOZZÁJÁRULÁS

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

Alulírott
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)
..... (közérdekű
bejelentés, panasz címzettjének megnevezése).

201..... tett tárgyban
benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)
..... szervhez történő áttétele esetére a
személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Pécs,.....

ügyfél aláírása

4. melléklet

Kimutatás

aévben beérkezett panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Megnevezés	Előző évről áthozott	Tárgyévben érkezett	Intézkedés mellőzése	Áttétel	Kivizsgálva			Más szerv közreműködésével kivizsgálva			Következő évre átvitt
					Alaptalan	Részben megalapozott	Megalapozott	Alaptalan	Részben megalapozott	Megalapozott	
Közérdekű bejelentés											
Panasz											
Összesen:											