

VÁROSÜZEMELTETÉSI INTÉZMÉNY

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2024. október 17. napjától

Készítette: Kocsis István Zoltán intézményvezető

I. Bevezetés

Ez a szabályzat a Városüzemeltetési Intézmény által ellátott közfeladatokkal kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének szabályait határozza meg, figyelemmel a 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseire. Célunk, hogy a beérkezett panaszokat és közérdekű bejelentéseket jogszerűen, pártatlanul és a törvény által előírt határidők betartásával kezeljük.

II. Általános rendelkezések

1. A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézmény egységes és átlátható eljárást biztosítson a beérkezett panaszok kezelésére. A szabályzat meghatározza azokat a lépéseket, amelyek alapján a panaszokat fogadják, kivizsgálják, kezelik és megoldják. A fő céljai a következők:
 - a. átláthatóság biztosítása
 - b. Jogszabályi megfelelés
 - c. panaszos jogainak védelme
 - d. hatékonyság és gyorsaság
 - e. felelősség és pártatlanság
 - f. minőségfejlesztés
2. A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan panaszra és közérdekű bejelentésre, amely a Városüzemeltetési Intézmény által ellátott közfeladatokkal összefüggésben érkezik az intézményhez, függetlenül attól, hogy az elektronikus, írásos vagy szóbeli formában történik.

III. Értelmező rendelkezések

1. 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.
2. 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.
3. A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban ezen alcím alkalmazásában: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

4. Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.
5. E Fejezet rendelkezéseit a 2023. évi XXV. törvény, 1. melléklet szerinti európai uniós jogi aktus végrehajtására vagy az annak való megfelelés érdekében kiadott jogszabály vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó, 1. melléklet szerinti kötelező jogi aktusa hatálya alá tartozó esetekben csak akkor kell alkalmazni, ha az 1. melléklet szerinti európai uniós jogi aktus végrehajtására vagy az annak való megfelelés érdekében kiadott jogszabály vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó, 1. melléklet szerinti kötelező jogi aktusa egyes visszaélések, jogsértések bejelentésére, az ezeket bejelentők védelmére vonatkozóan eltérő szabályokat nem állapít meg.

IV. Adatvédelem

1. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a 2023. évi XXV. törvény (4) bekezdésben 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.
2. 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.
3. 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. 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. Amennyiben 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.

4. Az elektronikus rendszerben személyes adat kizárólag a közérdekű bejelentés kivizsgálása, valamint a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás céljából kezelhető. Az elektronikus rendszerben kezelt személyes adat továbbítására – ha ezen alcím eltérően nem rendelkezik – a 2023. évi XXV. törvény 6. § (2) és (4) bekezdését kell alkalmazni, továbbá a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog gyakorlása tekintetében a 2023. évi XXV. törvény 6. § (5) bekezdését kell alkalmazni.
5. Az elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentő azonosításához a közérdekű bejelentő nevét és lakcímét kell tárolni. Az elektronikus rendszer a beérkezett közérdekű bejelentést – ha a közérdekű bejelentő a 2023. évi XXV. törvény 7. § (4) bekezdése szerinti adatait rendelkezésre bocsátja – automatikusan egyedi azonosító számmal látja el. Az elektronikus rendszeren keresztül benyújtott közérdekű bejelentés rövid, személyes és egyedi intézményi adatok nélküli tartalmi kivonatát és elintézésének állását az egyedi azonosító szám alapján az alapvető jogok biztosa a hivatala honlapján mindenki számára hozzáférhetővé teszi. Az ügy lezárását követően a közérdekű bejelentésben érintett szerv és – ha az nem ugyanaz – az eljárásra jogosult szerv elnevezését is hozzáférhetővé kell tenni.
6. Az elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentéssel, az az alapján folytatott vizsgálattal és a megtett intézkedésekkel kapcsolatos adatokat – a közérdekű bejelentő védelme és az érdekében tett intézkedések utólagos igazolhatósága céljából – az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

V. A panaszok és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásrend

1. A panasz benyújtása:

- a) Formája: A panaszt szóban, írásban (levélben, e-mailben), vagy online formanyomtatványon keresztül lehet benyújtani.
- b) Tartalma: A panasz részletesen tartalmazza az érintett ügyet, a panaszos adatait, a kifogásolt magatartást vagy helyzetet, illetve a panasz tárgyát képező esemény idejét és körülményeit.
- c) Bejelentő adatai: A panaszos személyazonosságát biztosítani kell, de lehetőség van anonim panasz benyújtására is (bár az ilyen esetek kezelésére eltérő szabályok vonatkozhatnak).
- d) A szóbeli panaszt az eljárásra jogosult írásba foglalja a témakörben hatályos jogszabályban meghatározottak szerint, amelyet a panaszosnak másodpéldányban átad.

VI. Elintézési határidők

1. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha a vonatkozó jogszabály eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.
2. 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.

VII. Panaszra tett intézkedések

1. 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 d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
2. 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.
3. 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.

Amennyiben a panaszos panaszát irattal kívánja kiegészíteni, a rendelkezésre bocsátott irat másolatát a panaszt rögzítő adatlaphoz kell csatolni, azzal együtt kell kezelni.

2. A panasz kivizsgálása:

- a) A panasz kivizsgálásra a Városüzemeltetési Intézmény, intézményvezetője jogosult, aki a beérkezett panasz teljeskörű kivizsgálásáért felelős, továbbá a panasszal vonatkozásában releváns dokumentumokat beszerzi, ellenőrzi, továbbá a panasszal érintett személyeket meghallgatja a tényállás teljeskörű tisztázása érdekében.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- g) A panasz vizsgálata mellőzhető, 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.
- h) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

VIII. Panasznyilvántartás, ellenőrzés

1. A Városüzemeltetési Intézmény, az intézményhez érkezett panaszokat nyilvántartásba veszi, amely nyilvántartás funkcióját tekintve biztosítja az átláthatóságot, továbbá a hatékony és jogszerű panaszkezelést.
2. Az intézmény vezetője évente felülvizsgálja az eljárásrend betartását, amely ellenőrzésről összefoglaló jelentést készít a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében.

IX. Egyéb rendelkezések

1. A szabályzat személyi hatálya:
 - A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.
2. A szabályzat elérhetősége:
 - Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény a székhelyén (4220 Hajdúböszörmény, Bocskai tér 1. szám), továbbá az intézmény honlapján egyaránt elérhetővé és közzéteszi.
3. A szabályzat hatályba lépése:
 - A szabályzat 2024. október 17. napjától hatályos.


.....


Kocsis István Zoltán
intézményvezető

X. Záró rendelkezések

A jelen szabályzat 2023. évi XXV. törvény alapján készült, és annak mindenkor hatályos rendelkezéseit figyelembe véve működik. A szabályzat évente felülvizsgálatra kerül, és szükség esetén módosításra kerül a jogszabályváltozásoknak megfelelően.

Kelt: Hajdúböszörmény, 2024. október 17.

VÁROSÜZEMELTETÉSI INTÉZMÉNY