



KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Kiadta: Mátyási István
jegyző

Érvényes: 2026. január 5. napjától

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Bócsa Község Önkormányzat közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak alapján a következők szerint határozom meg.

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja a szervek tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések – a Panasztv.-ben foglaltak szerinti – kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

2. A szabályzat hatálya

a) A szabályzat hatálya kiterjed

- **Bócsai Közös Önkormányzati Hivatal**
- **Bócsa Község Önkormányzatára és intézményeire**

és azok munkavállalóira (továbbiakban: szabályzat hatálya alá tartozó szervek és munkavállalóik).

- b) A szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.
- c) A szabályzat nem vonatkozik a **szabályzat hatálya alá tartozó szervek** azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül.

A szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a **szabályzat hatálya alá tartozó szervekhez** benyújtott, illetve az illetékességből áttett,

- d) a szabályzat hatálya alá tartozó szervek tevékenységével és munkatársaival,
- e) a szabályzat hatálya alá tartozó szervek által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során.

3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak

A szabályzat hatálya alá tartozó szervek vonatkozásában a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására **Mátyási István jegyző jogosult.**

A panaszok és közérdekű bejelentésekért **felelős referens: Raffael-Bodor Alexandra.**

II.

ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Panasz: 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: A 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.

III.

A PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA

1. A panasz és közérdekű bejelentések kezelése

- a) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a szabályzat hatálya alá tartozó szervekhez.
- b) A bejelentés megtehető:
 - szóban: személyesen az Önkormányzati Hivatal ügyfélfogadási idejében (6235 Bócsa, Rákóczi Ferenc u. 27.), illetve a szabályzat hatálya alá tartozó szerveknél, amelyet a panaszt, közérdekű bejelentést **fogadó felelős referens** jogosult és köteles írásban rögzíteni.
 - írásban: postai úton (6235 Bócsa, Rákóczi Ferenc u. 27.) vagy elektronikus úton (bocsajegyzo@t-online.hu vagy bocsaph@t-online.hu) e-mail címen.
- c) A személyesen tett közérdekű bejelentést a szabályzat 1. számú, 2. számú mellékletében foglaltak szerint kettő példányban írásba kell foglalni és az egyik példányt a közérdekű bejelentő, panaszt tevő számára át kell adni.
- d) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására nem a jegyző jogosult, 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.

- e) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha a Panasztv. eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
- f) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- g) A panaszok és közérdekű bejelentésekért felelős referens a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- h) A panaszok és közérdekű bejelentésekért felelős referens a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen minősített adat, illetve törvény által védett titok- védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.
- i) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- j) A panasz vizsgálata mellőzhető az i) pontban meghatározott eseteken kívül 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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- k) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a szabályzat hatálya alá tartozó szerveknek mellőzni kell.
- l) A k) pontban meghatározottak alkalmazásától el lehet tekinteni és ebben az esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- m) A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai – az n) 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 egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

- n) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot és információt közölt és
 - a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - b) 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.
- o) Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és a hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetőek megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

2. A panasz és a közérdekű bejelentések kivizsgálása

- a) A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.
- b) A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. A jegyző a beadvány tartalmától függően dönti el, hogy azt panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell-e kezelni. A panaszok és közérdekű bejelentésekért felelős referens 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.
- c) A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a szerv olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- d) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró ügyintéző a szervezet más szervezeti egységétől, munkatársától iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, mely során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, az érintett(ek) személyi felelősségét.

- e) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra a szervezet épületében kerül sor és arról jegyzőkönyvet kell felvenni. Kivételesen indokolt esetben – a bejelentő kérésére – a jegyzőkönyv egyéb helyszínen is felvehető.
- f) Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a szervezettel jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, azt a panasszal érintett személy felett munkáltatói jogkört gyakorló személy részére is meg kell küldeni. A munkáltatói jogkört gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.
- g) A szabályzat hatálya alá tartozó szervek működésére vonatkozó panasz, illetve közérdekű bejelentés és annak alapján történt szabálytalanság észlelése esetén a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.
- h) 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 következményeiről.
- i) A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, haladéktalanul tájékoztatni kell.
- j) A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a megtett intézkedésekről a panaszt, közérdekű bejelentést kivizsgáló referens köteles a jelen szabályzat 3. számú mellékletben és a 4. számú mellékletben foglalt tartalommal nyilvántartást vezetni.
- k) A szabályzat hatálya alá tartozó szervek a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekintik a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékelik az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

IV.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2026. január 05. napján lép hatályba.

A jegyző gondoskodik arról, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat 5. számú mellékletében szereplő megismerési nyilatkozatokon aláírásukkal igazolják a hatálybalépés napjával egyidejűleg.

Jelen Szabályzat Bócsa Község Önkormányzat hivatalos honlapján (www.bocsa.hu) közzétételre kerül.

Bócsa, 2026. január 05.


Mátyási István
jegyző



BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja:.....év.....hónap.....nap

A bejelentés módja:.....

Helyszín:.....

Bejelentést rögzítette:.....

(felelős referens/szervezeti egység)

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:.....

Lakcíme:.....

Telefonszáma:.....

E-mail:.....

Zárt adatkezelést kér-e? Igen Nem

.....
aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)

.....

.....

.....

k.m.f.

.....**Szervezet**¹ tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valódiságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy személyes érdekei megvédésére pert indíthat a Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi a tájékoztatást!

Kelt:.....

.....

bejelentő aláírása

.....

a panaszok és közérdekű bejelentésekért
felelős referens

¹ A szervezet pontos nevét kell beírni!

Jegyzőkönyv

Készült.....(név) érintett szóbeli meghallgatásán
20.....év.....hó.....napján(cím) alatti
hivatalos helyiségben.

Jelen vannak:

..... a panaszok és közérdekű bejelentésekért
felelős referens egyben jegyzőkönyvvezető

..... (érintett)

.....

A panaszok és közérdekű bejelentésekért felelős referens: meghallgatást megnyitja,

- megállapítja, hogy a szóbeli meghallgatáson megjelentek-e, illetve, ki nem jelent meg,
- ki jelentett be akadályoztatást.

A panaszok és közérdekű bejelentésekért felelős referens tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....
.....

A panaszok és közérdekű bejelentésekért felelős referens meghallgatja az érintettet:

.....
.....

A panaszok és közérdekű bejelentésekért felelős referens a tényállás tisztázása keretében:
szakértőt vesz igénybe

.....

k.m.f.

.....
a panaszok és közérdekű
bejelentésekért
felelős referens

.....
érintett

NYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

[illegible]

KIMUTATÁS
a 202.....évben a szervezethez érkezett közérdekű bejelentésekről

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A közérdekű bejelentések száma:	
	A közérdekű bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
3.	1) intézményi gazdálkodás (... db bejelentés)	
	2) tisztviselő magatartása (... db bejelentés)	
	3) korrupciós eset (..... db bejelentés)	
	4) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (..... db bejelentés)	
	5) egyéb (..... db bejelentés), mégpedig:	
4.	A közérdekű bejelentések következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (.....db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (..... db bejelentés)	

KIMUTATÁS
a 202.....évben a szervezethez érkezett panaszokról

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
2.	A közérdekű bejelentések száma:	
	A közérdekű bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
3.	6) intézményi gazdálkodás (... db bejelentés)	
	7) tisztviselő magatartása (... db bejelentés)	
	8) korrupciós eset (..... db bejelentés)	
	9) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (..... db bejelentés)	
	10) egyéb (..... db bejelentés), mégpedig:	
4.	A közérdekű bejelentések következők szerint kerültek lezárásra	
	d) alaptalan (.....db bejelentés)	
	e) megalapozott (...db bejelentés)	
	f) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (..... db bejelentés)	

Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Szőke-Tóth Mihály	polgármester	2026.01.05.	
Mátyási István	jegyző	2026.01.05.	
Kisné Légrády Tünde	intézményvezető	2026.01.05.	
Kun-Szabóné Zsikla Judit Csilla	igazgató	2026.01.05.	
Eke Edina	anyakönyvvezető	2026.01.05.	
Csipkóné Bíró Krisztina	adóügyi ügyintéző	2026.01.05.	
Dukai Henrietta	pénzügyi ügyintéző	2026.01.05.	
Raffael-Bodor Alexandra	igazgatási ügyintéző	2026.01.05.	
Pinke Petronella	pénzügyi ügyintéző	2026.01.05.	
Borbényi Hilda	rendezvényszervező	2026.01.05.	
Frittmann János Ákos	tanyagondnok	2026.01.05.	
Szűcs Ferenc	tanyagondnok	2026.01.05.	
Franckné Németh Éva	családgondozó	2026.01.05.	
Garajszkiné Dudás Erika	családgondozó	2026.01.05.	