

Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendje

A 2013. évi CLXV. törvény fogalom-meghatározásában panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

A panasz, vagy közérdekű bejelentés megtehető szóban vagy írásban, postai úton az Egyeki Polgármesteri Hivatalhoz címezve (4069 Egyek, Fő u. 3.) vagy elektronikus levélben az egyek.polghiv@bicomix.hu címre.

A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv köteles írásba foglalni és a bejelentő számára másodpéldányban átadni.

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető, amennyiben:

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy bejelentő ismételten tette,
- azonosíthatatlan személy tette,
- a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát (a tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani).

Amennyiben a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, gondoskodni kell:

- a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – köteles a panaszost, illetőleg bejelentőt írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről panaszost, illetőleg bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A panaszost, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos, illetőleg a közérdekű bejelentést tevő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

