

9/2015. számú igazgatói utasítás a közérdekű bejelentések és panaszok kezeléséről

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján, általános munkáltatói szabályozási hatáskörömben eljárva, az Aggteleki Nemzeti Park Igazgatóságnál (a továbbiakban: Igazgatóság) a közérdekű bejelentések és panaszok előterjesztésének kezeléséről jelen utasítást adom ki.

1. Általános rendelkezések

1. A Szabályzat hatálya:

1.1 Jelen utasítás hatálya az Igazgatóság állományában lévő, vagy az Igazgatósághoz kirendelt

1.1.a) a közszolgálati tisztviselők jogállásáról szóló 2011. évi CXCV. törvény [a továbbiakban: Kttv.] alapján kormányzati szolgálati jogviszonyban álló kormánytisztviselőkre és kormányzati ügykezelőkre,

1.1.b) a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény [a továbbiakban: Mt.] alapján az Igazgatósággal munkaviszonyban álló munkavállalókra [a továbbiakban együtt: kormánytisztviselők] terjed ki.

2. Értelmező rendelkezések

Jelen utasítás alkalmazásában :

a) *panasz*: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá.

Az Igazgatóság feladatkörét tekintve panasznak minősülnek azok a beadványok, amelyek szerint az Aggteleki Nemzeti Park Igazgatóság eljárása során a panaszos részére jog-, vagy érdeksérelmet okozott, ha ezek elintézése nem tartozik más - így, különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá.

b) *közérdekű bejelentés*: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

e) *közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolat:os eljárás* olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervnek az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

d) *közeli hozzátartozó*: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér [Ptk.8: 1.§ (1) bek. 1.pont].

3. Eljárási alapelvek

3.1. Az Igazgatósághoz érkező minden panaszt, közérdekű bejelentést a jelen utasításban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

3.2. Az eljárás során a panaszost, bejelentőt (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.

3.3. A panaszost - a 4.3. pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz, bejelentés (a továbbiakban együtt: panasz) megtétele miatt.

3.4. Az ügyintéző és az adott panaszjelentésnél kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető a saját és közeli hozzátartozója, valamint hozzátartozója ügyének kivizsgálásában nem vehet részt.

3.5. Az ügyintéző és az adott panaszügyben kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető az igazgatónak haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni, ha vele szemben kizárási ok áll fenn. Amennyiben a kizárási ok az igazgatóval szemben merül fel, a bejelentést a földművelésügyi miniszternek kell bejelentenie.

A kizárási okot az eljárás megindulásától, illetve a kizárási okról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a panaszos is bejelentheti.

5.6. Az egyezményben a panasz vizsgálata során minden esetben elbírálótanulmány, tárgyalásgosári, körültekintően es a töle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

3.7 A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli választ határidőben, pontos, közérthető stílusban kell elkészíteni.

4. Adatvédelem

4.1. A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.

4.2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

4.3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, es ezzel büncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

II. Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

5. Az eljárás megindítása, ügyintézési határidők

5. 1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat - szóban (személyesen vagy telefonon), **írásban** (postai vagy elektronikus úton) - az Igazgatóság bármely dolgozójához.

A közérdekű panasz űrlapját a jelen utasítás *1. számú melléklete* tartalmazza.

5.2. A panaszt az Igazgatóság bármely szervezeti egysége köteles befogadni és azt az Igazgató részére továbbítani.

5.3. Ha az Igazgatóság azt állapítja meg, hogy a panasz kivizsgálására nem jogosult, 8 napon belül a hatáskörrel rendelkező szervhez átteszi, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíti.

5.4. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

5.5. A szóbeli panaszt az eljárásra jogosult dolgozó köteles írásba foglalni a szabályzat *2. számú melléklet* szerinti Adatlapon. Ha a panaszos irattal kiegészíti panaszát, akkor az irat másolatát az Adatlaphoz kell csatolni. Az írásba foglalt bejelentés egy példányát a panaszosnak át kell adni.

5.6. A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz esetén,
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

5.7. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított az egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

5.8. Az Igazgatóság a panaszt, illetőleg a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz, illetőleg bejelentés tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról 2 példányos jegyzőkönyvet kell felvenni, a jegyzőkönyv egy példányát a panaszosnak át kell adni.

5.9. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálat megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt a panasz beérkezésétől számított 3 napon belül - az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

5.10. A panasz iratkezelési szabályai megegyeznek az Igazgatóság Iratkezelési Szabályzatában foglalt eljárással.

6. A közérdekű kérelemre, panaszra, bejelentésre tett intézkedések

6.1. Az Igazgatóság a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelenítésével – köteles a panaszost írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

6.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen levő panaszost szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

6.3. **A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell :**

- 6.3.a) jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről,
- 6.3.b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- 6.3.c) az okozott sérelem orvoslásáról,
- 6.3.d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7. Panasznyilvántartás, ellenőrzés, értékelés

7.1. Az Igazgatóság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, melynek célja a panaszkezelés hatékonyságának mérése.

7.2. A kijelölt ügyintéző az eljárás lefolytatását követően köteles az ügyiratot nyilvántartásba vétel céljából a Jogi, Igazgatási és Birtokügyi Osztály vezetőjének átadni, aki az átadott iratok alapján a beérkezett panaszokról, az elintézés módjáról, elutasító döntés esetén annak indokaikról évente nyilvántartást vezet.

7.3. A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend betartását az osztályvezetők folyamatosan ellenőrzik.

8. Záró rendelkezések

8.1. Jelen utasítás 2016. január 01. napján lép hatályba.

8.2. Jelen utasítást az Igazgatóság honlapján közzé kell tenni.

Jósvafő, 2015. december 21.



Készítette:	Kovács Attila	osztályvezető, Jogi, Igazgatási és Birtokügyi Osztály
Felülvizsgálta:		gazdasági igazgatóhelyettes
Jóváhagyta:	Veress Balázs	Igazgató

Utasításgazda szakterület:
Hatályba lépés időpontja :

Jogi, Igazgatási és Birtokügyi Osztály
2016. január hó 01.
•Kapcsolódó utasítások:

Érintett utasítás:

Kapják:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

**KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS, KÖZÉRDEKŰ PANASZ
BEJELENTŐ LAPJA**

A bejelentő	
neve:	
lakcíme:	
elérhetősége (tel., mob., fax.)	
e-mail címe:	

Mikor szerzett tudomást a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) : _____

A panasz /közérdekű bejelentés rövid leírása:

Az adataim továbbításához hozzájárulok / nem járulok hozzá.

Bejelentő aláírása

Kérjük az Adattlap kitöltése során adja meg az alábbi adatokat:

- a) a bejelentéssel érintett személy, vagy látogatóhely, bemuta tóhely, stb. megjelölése
- b) a bejelentés tárgya, a probléma részletes leírása, egyéb a bejelentés szempontjából lényeges körülmények
- c) nyilatkozat arról, hogy mióta áll fenn a bejelentett probléma, mióta van a bejelentőnek tudomása a bejelentésben foglalt tevékenységről, mulasztásról, állapotról, stb.
- d) a panaszos, bejelentő személyes adatai
- e) nyilatkozat, hogy hozzájárul-e az adatai nyilvánosságra hozatalához a bejelentés alapján esetlegesen lefolytatandó eljárás során.

Közérdekű bejelentés esetén : amennyiben nem, vagy hiányosan adja meg a nevére és állandó lakóhelyének címére vonatkozó adatait, úgy közérdekű bejelentését azonosíthatatlan személy által tett bejelentésként kezeljük, amelynek kivizsgálása a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013.évi CLXV. törvény 2.

§ (6) bekezdése alapján mellőzhető.

Panasz beadvány esetén: minden esetben adja meg nevét, állandó lakóhelyének címét, miután a panasz egyéni érdeksérelem megszüntetésére irányul, ezért csak személyre szabott módon vizsgálható ki.

Személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárásra és lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult.

AGGTELEKI NEMZETI PARK IGAZGATÓSÁG

ADATLAP
a közérdekű bejelentésekről és panaszokról

A bejelentő neve: _____

Lakcíme: _____

Elérhetősége (tel., mob., e-mail) : _____

Bejelentést felvevő: Tájékoztatom, hogy nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatásáa hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak 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.

Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak. (az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. Törvény 143. §)

Bejelentő: A tájekoztatást tudomásul vettem.

Az adataim továbbításához hozzájárulok / nem járulok hozzá.

bejelentő aláírása

Mikor szerzett tudomást a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról)? _____

A panasz /közérdekű bejelentés rövid leírása: _____

Közérdekű bejelentés esetén a bejelentő javaslata: _____

A panaszhoz (bejelentéshez) csatolt dokumentumok: _____

Dátum:

Bejelentést felvevő aláírása

Aggteleki Nemzeti Park Igazgatóság
NYILVÁNTARTÁS
közérdekű panaszról és közérdekű bejelentésről

Sor- szám	Ügyszám	A közérdekű panasz, bejelentés Beérkezésének ideje	Kijelölt ügyintéző	A bejelentő neve	Bejelentő lakcíme, elérhetősége	A közérdekű. panasz, bejelentés tárgya