

Csallóközaranyos község Községi Képviselő-testülete a Tt. 369/1990. sz. a községi önkormányzatokról szóló törvény későbbi módosításai és kiegészítései 11. §. 4. bekezdése értelmében a Tt. 9/2010. sz. a panasztételről szóló törvény 11. § 1 bekezdése és a 26. § 3 bekezdése értelmében

Kiadja ezeket a

Panaszok kezeléséről szóló alapelveket Csallóközaranyos területén

1. Cikkely

Bevezető rendelkezések

Ezek az alapelvek módosítják a panaszok beadásának, fogadásának, nyilvántartásának, kivizsgálásának, kezelésének eljárását és a panaszok elintézését a panasz visszautasítását, elfektetését, a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást vagy az előző panasz kivizsgálásának helyességét a felülvizsgálati eredményről szóló tájékoztatást Csallóközaranyos község területén (későbbiekben csak „község”), mint közigazgatási szerv. Kötelező érvényű a Községi Képviselő-testület, polgármester, a Községi Képviselő-testület minden szerve és a község alkalmazottai számára.

2. Cikkely

Alapfogalmak

1. **Panaszos** az a természetes vagy jogi személy, aki panaszt adott be.
2. **Panasz** természetes vagy jogi személy által kerül benyújtásra (későbbiekben csak „panaszos”), amivel
 - a. saját jogainak vagy törvénnyel védett érdekeinek védelmére törekszik, melyeket saját megítélése szerint a közigazgatási szervek tevékenysége vagy tétlensége (továbbiakban, mint „tevékenység”) megsértett,
 - b. konkrét hiányosságokra mutat rá, főleg a jogszabályok megsértésére, melyek kiküszöbölése a közigazgatási szervek hatáskörébe tartozik.A panaszok tartalmát a panasztételről szóló törvény 5. § 2. és 3. bekezdése foglalja magába.
3. **Nem panasz a jelen törvény értelmében az a beadvány**, amely:
 - a. Jellegében kérdést, kijelentést, véleményt, kérdést, kezdeményezést vagy javaslatot fogalmaz meg és nincs egyértelműen megjelölve benne, hogy a személy melyik saját jogait vagy védett érdekeit sértik,
 - b. Konkrét hiányosságra mutat rá a közigazgatási hatóság tevékenységében, melynek kiküszöbölése vagy elintézése külön jogszabályban került szabályozásra (például: Polgári bírósági eljárások, Büntetőjogi eljárások, a Tt. 250/2007. sz. a fogyasztóvédelméről szóló törvény és a többi),
 - c. Egy egyéni előírás szerinti panasz (például: a Tt. 511/1992. sz. törvény az adókról és az illetékekről, a Tt. 233/1995. sz. törvény a bírósági exekúciókhoz és exekúciós tevékenységekhez és a többi),

- d. A község vagy más közigazgatási hatóság külön jogszabály szerint kiadott határozata ellen irányul (például: a Tt. 71/1976. a közigazgatási eljárásról szóló törvény, a Tt. 511/1992. az adókról szóló törvény).

Nem panasz a jelen törvény értelmében:

- a. A közigazgatási hatóságok azon beadványa sem, amely más közigazgatási hatóság tevékenységének hiányosságára hívja fel a figyelmet,
 - b. A bíróság által közhatalom gyakorlásával megbízott személy beadványa.
4. A **panaszok vizsgálása** során meg kell határozni az ügy tényleges helyzetét és összhangját az általánosan kötelező érvényű jogszabályokkal és belső szabályokkal, valamint az azonosított hiányosságok és azok következményeinek okaival.
 5. A **panasz félretétele** – a panasztételről szóló törvény 5. § 6. és 7. bekezdése és a 6. § alapján történik.
 6. **Panasz kezelés** - vizsgálat eredményének írásos értesítése a panaszos részére, amelyben megállapítja, hogy a panasz megalapozott vagy alaptalan.
 7. **Megismételt panasz és többszörösen megismételt panasz** – ismételt panasz olyan, ugyanazon panaszos által benyújtott panasz, melynek tárgya azonos, és nem mutat rá új fejleményekre.
 8. **Panasztétel a panasz kezelése és benyújtása ellen** – a panasz, mely az előző panasz kezelése és benyújtása ellen irányul, új, a közigazgatási szerv eljárás módja ellen irányuló panasznak tekintendő.

3. Cikkely

A panaszok fogadása és központi nyilvántartása

1. Panaszt nyújthatnak be írásban, szóban a jegyzékbe történő beírással, telefaxszal, vagy elektronikus postai úton.
2. Az a panasz, amelyet telefaxon vagy elektronikus postán nyújtottak be a község számára csak akkor minősül elfogadottnak, ha a panaszos 5 munkanapon belül a panasz kézbesítésének napjától hitelesíti a panaszt saját aláírásával. A hivatalos elektronikus aláírással rendelkező elektronikus postai úton kézbesített panaszokat érvényesnek tekintik.
3. Az írásos panaszok fogadását a község biztosítja: **a községi hivatal iktatójában.**
4. A szóban elhangzott panaszok felvétele – **a polgármester titkárságán történik.**
A szóban elhangzó panasztételről feljegyzés készül (ezen alapelvek 1. melléklete). Az eljárást a panasztételről szóló törvény 5. § 4. -6. bekezdése tartalmazza.
5. Minden kézbesített panaszt külön **központi panasz nyilvántartásba vezetnek** a többi irattól elkülönítve, ezek nyilvántartását a **polgármester titkárságán** végzik. A nyilvántartásnak a panasztételről szóló törvény 10. § alapján a kell tartalmaznia az adatokat.
6. Az a személy (a közigazgatási hatóság vezetője, a község alkalmazottja), aki számára az küldemény kézbesítve volt és megbizonyosodik arról, hogy a küldemény panasz jellegű, köteles ezt nyilvántartásba vetetni a központi panasz nyilvántartásba.

4. Cikkely

A panaszok vizsgálására és kezelésére vonatkozó joghatóság

1. Az államigazgatás teljesítményével kapcsolatos panaszok

- a. A község polgármestere ellen irányuló panaszokat a legközelebbi ellenőrzési jogokkal ellátott államigazgatási hatóságok vizsgálják ki és kezelik – a község főellenőre. Amennyiben ilyen hatóság nem létezik, abban az esetben a panaszokat ellenőrzési jogokkal ellátott központi államigazgatási szervek vizsgálják ki és kezelik – Szlovák Köztársaság Kormányhivatala.
 - b. Az alkalmazottak vezetőjével és az alkalmazottakkal felmerülő panaszok esetében úgy kell eljárni mint a közigazgatási hatóságok esetében.
2. A közigazgatósági hatóságok és önkormányzati alkalmazottak tevékenységével kapcsolatos panaszok kivizsgálását és kezelését végzik:
- a. *A községi Képviselő-testület bizottsága*
 - *A polgármester tevékenysége ellen,*
 - *A főellenőr tevékenysége ellen,*
 - *Egyes képviselők tevékenysége ellen.*
 - b. *Az önkormányzat polgármestere*
 - *A költségvetési igazgató vagy az önkormányzat támogatási hatóságainak tevékenysége ellen,*
 - *Az alkalmazottak vezetőjének és az alkalmazottak tevékenysége ellen.*
 - c. *Az alkalmazottak vezetője*
 - *A közvetlenül alárendelt alkalmazottai tevékenységének köre ellen, amely tekintetében a panasz benyújtója úgy véli, hogy jogait vagy jogos érdekeit megsértették.*
 - d. *Az önkormányzat főellenőre*
 - *A panasztétel benyújtása ellen*
 - *A panasztétel kezelése ellen.*
3. A megismételt panasztétel kezelésére az az illetékes hatóság és alkalmazott jogosult, aki az előző panasztételt kezelte.

5. Cikkely

A panaszok kezelésének bizottsága

1. A községi Képviselő-testület a panaszok kezelésére egy bizottságot működtet. A bizottságnak 3-5 tagból és 1 póttagból áll, a tagok a képviselők kerülnek ki. A bizottságok a bizottság által választott bizottság elnöke képviseli, akit a saját körükből választottak ki.
2. Amennyiben a bizottság egy tagjával szemben nyújtották be panaszt, az ő helyére lép a póttag.
3. A bizottság a panaszok kezelésében a jogi határidőkkel összhangban kell, hogy eljárjon. A bizottságot a bizottság elnöke hívja össze.
4. A szervezési és adminisztratív eszközöket a községi hivatal biztosítja.

6. Cikkely

A panasz kezeléseket alapvető feltételei

1. A panaszt a panasz tárgya alapján vizsgálják, függetlenül a panaszostól és panasz célszemélyétől, és a panaszos megjelölésétől.
2. A panaszt csak a panasz tárgyának mértékében fogják vizsgálni. Ha a panasz több pontból tevődik össze, mindegyiket megvizsgálják.
3. Minden benyújtott beadványt tartalmilag a panasztételi törvény vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kell megítélni:
 - Elutasítani (a panasztételi törvény 4. § 3. bekezdése és a 8.§ 3 bekezdése értelmében),
 - Továbbítani (a panasztételi törvény 3. § 3. bekezdésének b) pontja és a 4. § 4. és 5. bekezdésének értelmében),
 - Halasztani (a panasztételi törvény 5. § 6. és 7. bekezdése és a 6. § értelmében),
 - Kezeleni a panasztételi törvény 18. § és 22. § értelmében.
4. A panasz benyújtása nem jelenthet indokolást vagy okot arra, hogy a panaszosnak ebből káros következményei adódjanak.
5. A panasz kezelésével kapcsolatos dokumentációban szereplő információkat nem lehet nyilvánosságra hozni (a Tt. 211/2000. sz. az információk szabad hozzáféréséről szóló törvény 8 -12. § összhangban).
6. Minden olyan személy, aki részt vesz a panasz kezelésében és tudomása van a panaszos személyéről, a panaszos kérésére köteles titokban tartani kilétét. Ebben az esetben a panaszt csak a leírása alapján vizsgálják meg, amely nem tartalmaz olyan információkat, amelyből kiszűrhető a panaszos személye.
7. A panaszt nem szabad azon személy és alkalmazott vizsgálata és kezelése alá bocsátani, akivel szemben a panaszt emelték.
8. A panasz kezelése és kivizsgálása kizárt:
 - a. Az önkormányzat alkalmazottja számára, ha részt vett abban a tevékenységben, amely a panasz tárgyát képezi,
 - b. Más közigazgatási hatóság alkalmazottja számára, ha részt vett abban a tevékenységben, amely a panasz tárgyát képezi,
 - c. Az a személy, akinek pártatlansága kétséges a panaszoshoz, képviselőjéhez, az önkormányzat alkalmazottjaihoz, akivel szemben a panaszt tették vagy a panasz tárgyához.
9. Ha az a személy, aki a panasz kezeléséért felel, észleli, hogy a panasz tárgya nem a község tevékenységéből ered, továbbítja az illetékes közigazgatási hatóságok számára (ezen alapelvek 2. melléklete).
10. A panasz kezeléséért felelős személy köteles haladéktalanul értesíteni az érintett személyt, aki ellen a panasz irányul, olyan mértékben és időben értesíteni, hogy a vizsgálat ne hiúsulhasson meg. Végzetül biztosítani a számára, hogy észrevételeket tegyen a panaszra, és hogy benyújthassa a panasz kezeléséhez szükséges dokumentumokat, iratokat és információkat.
11. A panasz kezelésére illetékes személy a szükséges mértékben írásos kérelmet nyújt be a panaszosnak az együttműködéshez, és kijelenti, hogy az együttműködés hiánya vagy az előírt határidőn belüli elmulasztása esetén a panaszt el kell halasztani a panasztételi törvény 6. § 1. bekezdésének h) pontja értelmében.
12. Amennyiben a panaszt vagy a panasz egy részét nem lehet kivizsgálni, a panasz kivizsgálásért felelős személy ezt feltünteti a jegyzőkönyvbe, és a panasz kivizsgálásáról értesíti a panaszost.

13. A panasz kezeléséért felelős személy a panasz kivizsgálásáról egy jegyzőkönyvet készít (ezen alapelvek 6. melléklete).
14. A panaszok kezeléséért felelős személy jogosult elhalasztani a panaszok kezelését a panasztételről szóló törvény 5. § 6 és 7. bekezdése és a 6. § alapján. A panasztételről szóló törvény 6. § 4. bekezdése alapján értesíteni a panaszost az elhalasztásról (ezen alapelvek 5. melléklete).
15. Az önkormányzat a panaszokat 60 munkanapon belül kezeli/kivizsgálja. Az önkormányzat a panasz kivizsgálását a nehézségek miatt 30 nappal meghosszabbíthatja.
16. A kivizsgálás/kezelés meghosszabbításáról az önkormányzat polgármestere dönt (a panasztételről szóló törvény 12. § 2. bekezdése). A polgármester ellen tett panaszok kivizsgálások/kezelések meghosszabbításáról a Községi Képviselő-testület bizottsága dönt.
17. A panaszok kezeléséért/kivizsgálásáért felelős személy egy írásos értesítést küld ki a panasz kivizsgálási eredményeiről a panaszos számára (ezen alapelvek 7. melléklete).

7. Cikkely

A panasz kezelésének ellenőrzése

1. A panasz kivizsgálásának az ellenőrzését a közigazgatási szerv végzi a Tt. 369/1990. sz. törvény 18. § értelmében.
2. A panasz vizsgálatát végző közigazgatási szerv jogosult ellenőrizni azon intézkedések teljesítését, melyek az egyes hiányosságoknak, illetve azok okainak az eltávolítására lettek elfogadva.

8. Cikkely

Záró rendelkezések

1. Ezek az alapelvek hatályba lépnek a Községi Képviselő-testület jóváhagyásának napján.

Ezen alapelveket a Községi Képviselő-testület hagyta jóvá 2010.07.29.-én, 49/2010-11. sz. határozattal.

Ing. Eva Varjúová
a község polgármesternője

Mellékletek az alapelvekhez:

1. Írásos feljegyzések a szóbeli panasztételekről
2. Panasz benyújtása egy másik közigazgatási szervhez
3. A panaszos felszólítása az együttműködésre és az információk kiegészítésére
4. Feljegyzés a halasztásról
5. A panaszos értesítése a halasztásról

6. Jegyzőkönyv a panasz kivizsgálásáról
7. A panaszos értesítése a panasz kivizsgálásáról