



**GÖDÖLLŐ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA ÉS A  
GÖDÖLLŐI POLGÁRMESTERI HIVATAL  
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK  
ELJÁRÁSRENDJÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZATA**

*Hatályos: 2023. szeptember 1. napjától*

Gödöllő Város Polgármestere és a Gödöllői Polgármesteri Hivatal Jegyzője a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendjéről az alábbi szabályzatot alkotja.

Jelen szabályzatot A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseivel együtt kell alkalmazni.

## **I. Általános rendelkezések**

### **1.**

(1) A szabályzat célja, hogy az önkormányzat munkája és a hivatali ügyintézés során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

(2) A szabályzat hatálya kiterjed Gödöllő Város Önkormányzata és a Gödöllői Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) valamennyi köztisztviselőjére, ügykezelőjére és munkavállalójára.

### **2.**

## **Értelmező rendelkezések**

E szabályzat értelmében:

- a) Panasz: egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárás hatálya alá;
- b) Nem tartoznak a panasz fogalomkörébe:
  - ba) Közigazgatási hatósági ügyek
  - bb) Önkormányzati hatósági ügyek
- c) Közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;
- d) Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

### 3.

#### Eljárási alapelvek

- (1) A Hivatalba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- (2) A Hivatali eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- (3) A panaszost - a 4.§ (3) bekezdésében foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- (4) Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (5) A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontosan, közérthetően.

### 4.

#### Adatvédelem

- (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.
- (2) A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- (3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt 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

- (1) Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat - szóban (személyesen ügyfélfogadási időben - 1. és 2. sz. melléklet szerint - vagy telefonon (a 06-28/529-100 telefonszámon), írásban (postai úton - levelezési cím: 2100 Gödöllő, Szabadság tér 6.) vagy elektronikus úton – a [pmh@godollo.hu](mailto:pmh@godollo.hu) e-mail címen) - a Hivatalhoz.
- (2) A beérkezett panaszok, közérdekű bejelentések feldolgozását, kezelését Hivatal illetékes köztisztviselője végzi. Feladata az ily módon beérkező panaszoknak, közérdekű bejelentéseknek a vezetőhöz - további ügyintézés céljából - történő eljuttatása.
- (3) A panaszt köteles a Hivatal bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli

panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul a Hivatal vezetőjéhez eljuttatni, kivéve, ha a panaszos a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott, illetve, ha közigazgatási hatósági ügy indítása indokolt és a panasz vagy közérdekű bejelentés az illetékes belső szervezeti egységnél került befogadásra.

(4) Az önkormányzat által fenntartott intézmények tevékenységével vagy annak vezetőivel kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.

(5) Ha a panasz, illetve a közérdekű bejelentés nem tartozik a Hivatal szervezeti egységeinek hatáskörébe, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez, és az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

(6) Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

(7) A szóbeli panaszról az azt felvevő köztisztviselő köteles feljegyzést készíteni.

## 6.

### Elintézési határidő és tájékoztatás

(1) A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül - az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

(3) A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:

a panasz iktatási számát; az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a Hivatali elérhetőségét.

(4) Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles gondoskodni.

## 7.

### Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

(1) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz, közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

(2) A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.

(3) Névtelen panasz alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége, vagy alapjául súlyos érdeksérelem szolgál.

(4) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

- (5) A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.
- (6) A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

8.

Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések

- (1) Az illetékes ügyintéző a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.
- (2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.
- (3) A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:
- a) a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;
  - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
  - c) az okozott sérelem orvoslásáról;
  - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

### III. Záró rendelkezések

A szabályzat 2023. szeptember 1. napján lép hatályba.

Gödöllő, 2023. augusztus 31.

**Dr. Gémesi György András**  
polgármester



**Dr. Kiss Árpád**  
Jegyző



## BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa (húzza alá a megfelelőt):

- panasz
- közérdekű bejelentés

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

A bejelentés módja: .....

Helyszín: .....

Bejelentést rögzítette: .....

(ügyintéző neve/szervezeti egysége)

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)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

kmf

bejelentő aláírása

bejelentést felvevő aláírása

## NYILATKOZAT

Alulírott, ..... (lakcím:.....) ezen nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével **nyilatkozom**, hogy ..... ellen ..... napján benyújtott, ..... kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- 1.) ☐ **hozzájárulok**, hogy Gödöllő Város Önkormányzata és a Gödöllői Polgármesteri Hivatal **a személyes adataimat** – a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – **kezelje**<sup>1</sup>;
- 2.) ☐ **hozzájárulok**, hogy .....-t a **Hivatal tájékoztatáskérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében** – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 1-3. §-aiban foglaltak alapján – a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű **személyes adataim és a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse**;
- 3.) ☐ amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasztv. 3. § (3) bekezdése alapján **hozzájárulok**, hogy **személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön**.

Jelen nyilatkozat hiányában a Hivatal csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.

Kelt.:.....

.....

aláírás

<sup>1</sup> Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 10. pontja szerint:

*adatkezelés:* az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;



[illegible]

