

**PESTERZSÉBET ÖNKORMÁNYZATA
GAMESZ**

1203 Budapest, Kossuth Lajos utca 49.

tel: +36 1/910 59 46/ 206 mellék

email: gesz@gesz20ker.hu

honlap: www.gesz20ker.hu

Ikt.sz.: Sz362/2025.

**Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje
szabályzat**

Készült a panaszok es a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény alapján

2. számú módosítás

Hatályos: 2025.04.01.

Hatályosította :

Molnár Izabella



1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából - Pesterzsébet Önkormányzata Gazdasági Működtető és Ellátó Szervezet (a továbbiakban: GAMESZ), ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

- (1) A szabályzat személyi hatálya a GAMESZ munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.
- (2) A szabályzat hatálya a GAMESZ-hez érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.
- (3) A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

E szabályzat értelmében:

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: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

4. Eljárási alapelvek

- (1) A panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- (2) A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (4) A GAMESZ a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) II. fejezete szerint a belső visszaélés-bejelentések fogadására és intézésére belső visszaélés-bejelentési rendszert hozott létre. A GAMESZ szervezetén belül erre a feladatra kijelölt, pártatlan szervezeti egység: a munkaügyi csoport.
- (5) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás

- 5.1. Panaszt és közérdekű bejelentést bárki előterjeszthet az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
- a) írásban:
 - levelezési cím: 1203 Budapest, Kossuth Lajos utca 49.
 - e-mail: gesz@gesz20ker.hu.
 - b) szóban:
 - telefonon: +36 1/910 59 46/ 206 mellék
- 5.2. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást kell küldeni a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.
- 5.3. A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy a 2. melléklet szerinti jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:
- a) a bejelentő nevet, elérhetőséget (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
 - b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
 - c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
 - d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
 - e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
 - f) a bejelentő aláírását,
 - g) az eljáró személy aláírását.
- 5.4. Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.
- 5.5. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, 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.
- 5.6. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 5.7. A panasz vizsgálata mellőzhető az 5.5. pontban meghatározott eseten 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 panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
- 5.8. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
- 5.9. Az 5.7. pont alkalmazásától az eljárásra jogosult szerv eltekint, és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- 5.10. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.
- 5.11. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc nappal hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés

várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

- 5.12. Az eljárásra jogosult szerv 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.
- 5.13. 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 kezdeményezéséről.
- 5.14. Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.
- 5.15. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

6. *A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme*

- 6.1. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az 5.5. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- 6.2. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a (4) bekezdésben 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 hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- 6.3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - 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.

7. Záró rendelkezések

- (1) Jelen szabályzat 2025. 04.01-jén lép hatályba.
- (2) Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Budapest, 2025. április 01.

1. melléklet

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail címe:	
II.	A bejelentés előterjesztésének	
	helye:	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

Kelt: Budapest, 20.....év hó..... nap

bejelentő

eljáró személy

2. melléklet

HOZZÁJÁRULÁS a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe) a(z)
..... szemben
(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezés) 20.....év.....hó
.....napon..... tárgyban benyújtott
közérdekű bejelentésem, panaszom, ügyében kijelentem, hogy annak áttétele esetére a személyes
adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Budapest, 202... hónap nap.

bejelentő

