



**PÁPA VÁROS JEGYZŐJE**

8500 PÁPA, Fő u. 5.

Tel: 89/515-000

Fax: 89/313-989

E-mail: jegyzo@papa.hu

**14/2024. (XII.9.) jegyzői utasítás**

**A panaszok, a közérdekű bejelentések, valamint a belső  
visszaélés-bejelentések kezelésének rendjéről**

**Hatályos: 2025. január 1-jétől**

## I.

### A jegyzői utasítás célja, hatálya

1. A jegyzői utasítás célja, hogy a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.) hatálya alá tartozó személyek törvényes érdekeinek védelmében, a Panasz tv-ben foglalt szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából a Pápai Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) ügyintézése során a panaszok, közérdekű bejelentések, valamint a belső visszaélések előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésre vonatkozó eljárást szabályozza.
2. A jegyzői utasítás hatálya kiterjed a Hivatal köztisztviselőjére, a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény hatálya alá tartozó munkavállalójára, a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott személyre, valamint a panaszosra, a közérdekű bejelentőre és a belső visszaélést bejelentőre.
3. A jegyzői utasítás a Hivatalhoz érkezett azon beadványokra vonatkozik, melyek a Panasz tv. szerint panasznak, közérdekű bejelentésnek, belső visszaélés-bejelentésnek minősülnek.

## II.

### Értelmező rendelkezések

1. Panasz: a Panasz tv. 1. § (2) bekezdése alapján olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, továbbá javaslatot is tartalmazhat.
2. Közérdekű bejelentés: a Panasz tv. 1. § (3) bekezdése alapján olyan bejelentés, ami olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja, továbbá javaslatot is tartalmazhat.
3. Belső visszaélés-bejelentés: a Panasz tv. 20. § (1) bekezdése alapján olyan bejelentés, ami jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt tartalmaz, és a Panasz. tv. 20. § (2)-(3) bekezdésben felsorolt személytől származik.
4. A panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel, valamint a belső visszaélések bejelentésével kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egység, vagy személy feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésekről, vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érintettet értesítse.
5. Azonosíthatatlan személy: az a panaszos, vagy bejelentő, aki a beadványában a nevét és az elérhetőségét (lakcím vagy e-mail cím vagy elektronikus tárhely) nem adja meg.

## III.

### Eljárási alapelvek

1. A panaszt, bejelentést a jegyzői utasításban foglaltak szerint, a Panasz tv-ben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

2. A panaszost, a bejelentőt – a Panasz tv. 6. § (4) bekezdésében és 48. § (2) bekezdésében foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz, a bejelentés megtétele miatt.
3. Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a panasz, a bejelentés vizsgálata során elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható szakértelemmel kell eljárnia.
4. Ha a panaszt, bejelentést törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján teszik meg, a képviseleti jogosultságot igazolni kell. Amennyiben a képviseleti jogosultságot nem igazolták, úgy az eljáró személy személyes eljárásra hívja fel a panaszost, a bejelentőt.
5. A kivizsgált panaszra, bejelentésre nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, azt pontosan és közérthetően kell megfogalmazni.
6. Amennyiben a Panasz tv. szerint az írásbeli értesítés mellőzhető, annak tényéről, hogy a panaszos, bejelentő szóban tájékoztatást kapott és azt tudomásul vette, jegyzőkönyvet kell készíteni.
7. Amennyiben a panasz, bejelentés a Hivatal alkalmazottját érinti, és az eljárás nem tartozik a Panasz tv. hatálya alá, úgy a panaszról, bejelentésről tájékoztatni kell a jegyzőt.
8. A jegyzői utasítás személyi hatálya alá tartozó, továbbá bármely harmadik személy a kapcsolódó adatkezelés szabályait a Hivatal Adatkezelési tájékoztatójából ismerheti meg, mely nyilvánosan elérhető a [www.papa.hu](http://www.papa.hu) internetes honlapon.

#### **IV.**

#### **Panasz, közérdekű bejelentés**

1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Hivatalhoz.
2. A panasz, közérdekű bejelentés szóban is megtehető. Ebben az esetben az eljáró személy jegyzőkönyvet vesz fel, amit az eljáró személy, a panaszos, a közérdekű bejelentő ír alá. Az eljáró személy a panaszos, a közérdekű bejelentő részére a jegyzőkönyv másodpéldányát átadja.

A jegyzőkönyv tartalmazza:

- a) a panaszos, bejelentő beazonosításához szükséges II/5. pont szerinti adatokat,
  - b) a panasszal érintett személy, szervezeti egység, szervezet megnevezését,
  - c) amennyiben van kapcsolódó ügy vagy eljárás, annak megjelölését,
  - d) a panasz, bejelentés rövid összefoglalását,
  - e) a panaszos, bejelentő által szolgáltatott bizonyítékot, amit – amennyiben lehetséges – a jegyzőkönyvhöz csatolni kell.
3. Telefonon tett panasz, közérdekű bejelentés esetén a panaszost, bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről a hívást fogadó ügyintéző feljegyzést készít. A feljegyzés tartalmára a 2. pontban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

4. A Hivatalt, vagy a Hivatal tevékenységét (mulasztását) érintő panaszt, közérdekű bejelentést, a szóbeli panaszról, bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a jegyző részére kell átadni. A jegyző az iratot megvizsgálja és annak tartalma alapján megállapítja, hogy milyen típusú beadványnak minősül, továbbításának vagy egyéb intézkedésnek helye van-e. Amennyiben megállapítja, hogy az panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.
5. Azonosíthatatlan személy által tett, a Panasz tv. 4. § (1)-(2) bekezdései alá nem besorolható panasz, közérdekű bejelentés esetén az eljáró személy a panaszról, közérdekű bejelentésről tájékoztatja a jegyzőt, aki dönt a panasz, közérdekű bejelentés megvizsgálásáról. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, úgy a megvizsgálástól nem lehet eltekinteni.

## V.

### A panaszok, közérdekű bejelentések elbírálásának rendje

1. Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz, a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
2. Ha a beérkezett panasz, vagy közérdekű bejelentés elbírálása nem tartozik a Hivatal hatáskörébe, azt az eljárásra jogosult szervhez haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül át kell tenni, melyről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
3. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy a Hivatal más szervezeti egységétől, egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti.

## VI.

### Belső visszaélés-bejelentések kezelése

1. A Hivatal belső visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre.
2. A belső visszaélés-bejelentési rendszert az önkormányzati és szervezési osztályvezető működteti (a továbbiakban: működtető).
3. Amennyiben a működtetővel kapcsolatos bejelentés érkezik, erről a működtető haladéktalanul tájékoztatja a jegyzőt, aki kijelöli az eljáró személyt.
4. A belső visszaélés-bejelentést írásban, egy kizárólag erre a célra létrehozott e-mail címre ([visszaelesbejelentes@papa.hu](mailto:visszaelesbejelentes@papa.hu)) megküldéssel, vagy szóban, kizárólag a működtetőnél lehet megtenni. A személyes bejelentéshez a 89/515-060 telefonszámon előzetesen időpontot kell egyeztetni.
5. A szóban tett bejelentésről az eljáró személy a IV./2. pontban foglaltak alkalmazásával jegyzőkönyvet készít.
6. Az e-mail fiókhoz kizárólag működtető rendelkezik hozzáféréssel.

**VII.**  
**Záró rendelkezések**

1. A jegyzői utasítás 2025. január 1. napján lép hatályba.
2. Hatályát veszti a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjéről szóló 12/2019. (XII.31.) jegyzői utasítás.
3. A jegyzői utasítás rendelkezéseit a Hivatal dolgozóival ismertetni kell. A jegyzői utasítás ismertetését a Hivatal az 1. melléklet szerinti tudomásulvételi nyilatkozat alkalmazásával igazolja.
4. A jegyzői utasítást Pápa Város Önkormányzatának honlapján ([www.papa.hu](http://www.papa.hu)) közzé kell tenni.

Pápa, 2024. december 9.

Dr. Nagy Krisztina  
jegyző

## TUDOMÁSULVÉTELI NYILATKOZAT

Alulírott ..... osztályvezető/közterület-felügyelet vezető jelen nyilatkozat aláírásával az alábbiakat tanúsítom:

1. a Pápai Polgármesteri Hivatal panaszok, közérdekű bejelentések, valamint a belső visszaélés-bejelentések kezelésének rendjéről szóló jegyzői utasításában foglaltakat megismertem és megértettem,
2. a jegyzői utasításban foglaltakat az általam vezetett szervezeti egység valamennyi jelenlegi dolgozójával dokumentáltan megismertettem,
3. a jegyzői utasítást a hatályban léte alatt az általam vezetett szervezeti egységre belépő új dolgozóval dokumentáltan megismertetem.

Pápa, 2024. december .....

.....  
osztályvezető/közterület-felügyelet vezető