

A Rozsnyó Város irányelvei a panaszok önkormányzati hatáskörben történő intézéséről

1. Cikk

Ezek az irányelvek szabályozzák a természetes és jogi személyek panasztételének módját, a panasz intézésének és az intézkedés ellenőrzésének módját.

2. Cikk

1. A panasz a Tt. 9/2010 sz. panasztételről szóló törvénye 3.§, 1. bek. szerint a természetes vagy jogi személy olyan beadványa, amellyel

a) saját jogainak vagy törvénnyel védett érdekeinek védelmére törekszik, melyeket saját megítélése szerint a közigazgatási szervek tevékenysége vagy tétlensége megsértett,

b) konkrét hiányosságokra mutat rá, főleg a jogszabályok megsértésére, melyek kiküszöbölése a közigazgatási szervek hatáskörébe tartozik.

2. Nem panasz a jelen törvény értelmében az a beadvány, amely

a) kérdés, kijelentés, vélemény, kérés, indítvány vagy javaslat jelleggel bír

b) a közigazgatási szervek tevékenységével kapcsolatos konkrét hiányosságokra mutat rá, amelyeknek kiküszöbölése vagy elintézése egyéb jogszabály által van szabályozva

c) külön jogszabály értelmében minősül panasznak

d) közigazgatási hatóság külön jogszabály szerint kiadott határozata ellen irányul

e) külön jogszabály szerinti ellenőrzés, átvilágítás, felülvizsgálat vagy felügyelet megállapításai ellen irányul vagy

f) titkosított tényeket tartalmaz vagy amelynek tartalmából nyilvánvaló, hogy a jelen törvény szerinti panaszkezelési ügyintézésel a külön törvény értelmében titokvédelem alá eső tények kezelése sérülne

Vonal alatti megjegyzés a 2 – 4d pontokhoz :

²⁾ Például Büntető perrendtartás, a közigazgatási perrendtartás, a Tt. 85/1990. sz., a petíciós jogról szóló törvénye a későbbi módosítások értelmében, a Szlovák Köztársaság Nemzeti Tanácsának 162/1995. sz., az ingatlankataszterről és az ingatlan tulajdonosok nyilvántartásáról szóló törvénye (kataszteri törvény) a későbbi módosítások értelmében, a Tt. 250/2007. sz., a fogyasztók védelméről szóló törvénye és a Szlovák Nemzeti Tanács 372/1990. sz., a szabálysértésekről szóló törvénye a későbbi módosítások értelmében.

³⁾ Például a Szlovák Köztársaság Nemzeti Tanácsának Tt. 233/1995. sz., a bírósági végrehajtókról és végrehajtói tevékenységről (végrehajtási rendtartás) szóló törvénye 218.a – 218.c §-ai és egyéb más törvényi módosításai a Tt. 280/1999. sz. törvénye értelmében, a Tt. 73/1998. sz., a Rendőri Testület, a Szlovák Titkosszolgálat, a Szlovák Köztársaság Büntetőintézeti és Igazságügyi Őrsége és a Vasúti Rendőrség állami szolgálati jogviszonyáról rendelkező törvényének 48. § 1. bek. e) pontja a Tt. 623/2005. sz. törvénye értelmében, a Tt. 4/2001. sz., a Büntetőintézeti és Igazságügyi Őrségről szóló törvényének 65.da §-a 2. bek. a Tt. 386/2015. sz. törvénye szerint, a Tt. 400/2009. sz., az állami szolgálatról szóló törvénye és egyéb törvénymódosítások 59. §-ának 1. bek. h) pontja és 65. §-a a Tt. 301/2016. törvénye megfogalmazásában.

⁴⁾ Pl. a Tt. 71/1967. sz., a közigazgatási eljárásról szóló törvénye 46. §-a, a Tt. 563/2009. sz., az adókezelésről (adórend) szóló törvénye és egyes más törvényi módosítások 63. §-a, a későbbi előírások értelmében.

^{4a)} Pl. a Tt. 563/2009. sz. törvénye a későbbi módosítások szerint, a Tt. 50/1976. sz., a területtervezésről és építési rendtartásról (építésügyi törvény) szóló törvénye a későbbi módosítások szerint, a Szlovák Köztársaság Nemzeti Tanácsának Tt. 39/1993. sz. törvénye a Szlovák Köztársaság Állami Számvevőszékéről a későbbi előírások szerint,

a Szlovák Köztársaság Nemzeti Tanácsának Tt. 162/1995. sz. törvénye a későbbi módosítások szerint, a Szlovák Köztársaság Nemzeti Tanácsának Tt. 10/1996. sz., az államigazgatás ellenőrzéséről szóló törvénye a későbbi előírások értelmében, a Tt. 128/2002. sz., a belső piac fogyasztóvédelmi célú állami ellenőrzéséről szóló törvénye a későbbi előírások értelmében, a Tt. 461/2003. sz., a szociális biztosításról szóló törvénye a későbbi előírások szerint, a Tt. 581/2004. sz., az egészségbiztosítóról, az egészségügyi szolgáltatások felett gyakorolt felügyeletről szóló törvénye a későbbi módosítások értelmében, a Tt. 125/2006. sz., a munkabiztonsági ellenőrzéséről szóló törvénye és a 82/2005. sz., az illegális munkavégzésről és illegális foglalkoztatásról szóló törvénye a későbbi módosítások szerint, a Tt. 250/2007. sz. törvénye a későbbi módosítások értelmében, a Tt. 357/2015. sz., a pénzügyi ellenőrzéséről és auditálásról szóló törvénye a későbbi módosítások és kiegészítések értelmében.

^{4b)} A Tt. 215/2004. sz., titokvédelmi törvénye és egyes más törvényi módosítások a későbbi előírások értelmében.

3. Nem panasz a jelen törvény értelmében

- a) közigazgatási hatóság azon beadványa sem, amely más közigazgatási hatóság tevékenységének hiányosságaira hívja fel a figyelmet,
 - b) a bíróság által közhatalom gyakorlásával megbízott személy beadványa
4. Az 1. bek. a), b), d), e) és f) vagy a 2. bek. a) és b) pontja szerinti, panaszként megjelölt beadványokat a közigazgatási hatóság elfekteti, s erről azt, aki a beadványt benyújtotta a kézbesítéstől számított 15 munkanapon belül értesíti az okok feltüntetésével. A közigazgatási hatóság az ilyen beadványt nem fekteti el, ha külön jogszabály értelmében jogosult annak intézésére.
5. Az 1. bek. a) pontja szerinti beadványt a közigazgatási hatóság külön jogszabály értelmében intézi.³⁾ Ha annak intézésére nem jogosult, a beadvány továbbítja annak a közigazgatási hatóságnak, amely annak intézésére külön jogszabály³⁾ értelmében jogosult, s erről azt, aki a beadványt benyújtotta értesíti. Az ilyen panasz továbbítási határidejére a 9. § szerinti határidők vonatkoznak.
6. Az 1. bek. d) pontja szerinti beadványt, melyből nem tűnik ki világosan, hogy nem jogerős határozat ellen irányul, a közigazgatási hatóság külön jogszabály⁴⁾ rendelkezései szerint intézi. Ha az 1. bek. d) pontja szerinti beadvány intézésre a közigazgatási hatóság nem jogosult, az ilyen beadványt a kézbesítésétől számított öt munkanapon belül továbbítja annak a hatóságnak, mely a megtámadott határozatot kiadta, s erről értesíti a beadvány benyújtóját.

3. Cikk

Apanaszok benyújtása

1. Panaszt benyújtani kizárólag írásban lehet, papír alapú irat vagy elektronikus irat formájában a következő címre: staznosti@roznava.sk. Az írásbeli panaszt postai úton a következő címen lehet benyújtani: Mestský úrad, Šafárikov 29., 04801Rožňava, vagy a Városi Hivatal iktatójában.

2. A panasznak tartalmaznia kell a benyújtó utó- és családi nevét, valamint lakcímét. Ha a panaszt jogi személy nyújtja be, tartalmaznia kell annak elnevezését és székhelyét, a nevében eljárni jogosult személy utó- és családi nevét. A papír alapú iratban benyújtott panasznak tartalmaznia kell a panasztevő saját kezű aláírását. Ha a panasztevőnek ezen törvény szerinti iratok kézbesíthető elektronikus formában, a panasz tartalmazhatja a panasztevő e célra szolgáló elektronikus postacímét.
3. A panasznak olvashatónak és érthetőnek kell lennie. Egyértelműen ki kell tűnnie belőle, hogy ki ellen irányul, milyen hiányosságokra mutat rá és mit követel a panasztevő (a továbbiakban csak „a panasz tárgya”).
4. Az elektronikus formában benyújtott panaszt a panasztevőnek külön jogszabály értelmében⁶⁾ hitelesítenie kell; ez nem érvényes, ha a panaszt ügyfélkapun át nyújtották be, mely a panasztevő sikeres önhitelesítéséhez kötött.^{6a)}
5. Ha az elektronikus formában benyújtott panasz nincs külön jogszabály⁶⁾ értelmében hitelesítve, s nem is sikeres önhitelesítéshez^{6a)} kötött ügyfélkapun át nyújtották be, a panasztevő köteles a benyújtást követő öt munkanapon belül hitelesíteni beadványát, mégpedig saját kezű, más jogszabály értelmében⁶⁾ hitelesített aláírásával vagy sikeres önhitelesítéshez^{6a)} kötött ügyfélkapun át történő újraküldésével, egyébként a panaszt elfektetik. A panasz elfektetéséről és annak okairól a közigazgatási hatóság írásban értesíti a panasztevőt az elfektetés időpontjától számított 15 munkanapon belül. Panasztevőnek számít a 4. és 5. bekezdés céljaira a jogi személy nevében eljárásra jogosult személy is. Az ügyintézés határideje a panasz benyújtását igazoló irat kézbesítését követő munkanapon kezd telni. Ha a panasz igazolásának hitelesítése más adatokat is tartalmaz, mint az elektronikus formában benyújtott panasz, a közigazgatási hatóság az elektronikus formában benyújtott panaszt elfekteti.
6. Ha a panasz nem tartalmazza a 2. bekezdés szerinti kellékeket, és ha elektronikus formában benyújtott panaszról van szó a 4. és 5. bekezdés szerint is, a közigazgatási hatóság a 6. § 1. bek. a) pontja szerint fekteti el.
7. Ha a panasztevő személyesen jelenik meg a közigazgatási hatóságnál panaszt tenni, melyet nem készített el írásos formában az 1. bekezdés szerint, a közigazgatási hatóság a panasztevőt fogadja és lehetővé teszi, hogy a panaszt írat formájában elkészítse. Ha a közigazgatási hatóságnál olyan személy jelenik meg, akinek egészségi állapota akadályozza, hogy a panaszt írat formájában maga készítse el, e személy helyett a közigazgatási hatóság alkalmazottja készíti el a beadványt. A panasztevő a 2. és 3. bekezdésben megszabott kellékek feltüntetésére alól ez esetben sem mentesül.
8. A panasz intézésével kapcsolatos iratokat, amennyiben a panaszt több panaszos nyújtotta be és nincs közülük kijelölve, hogy kinek legyenek kézbesítve, a közigazgatási hatóság annak a panaszosnak kézbesíti, aki elsőnek van feltüntetve és feltünteti a 2. bekezdés szerinti adatokat.
9. Ha a panasztevő képviselőt választ magának, aki a nevében a panaszt benyújtja, a panasz részét képezi a hiteles aláírással^{6b)} ellátott írásos felhatalmazás (a továbbiakban csak „meghatalmazás”) a panaszos képviselőre a panasz benyújtását és a vele kapcsolatos

ügyintézését illetően. Ha a panaszt elektronikus formában nyújtják be, a panaszos képviselőt illetően külön jogszabály szerint^{6c)} kell eljárni. Ha a képviselő nem mutat fel meghatalmazást, a közigazgatási hatóság a panaszt elfekteti a 6. § 1. bek. c) pontja értelmében. A meghatalmazás bemutatásának kötelezettsége nem vonatkozik a panaszos külön jogszabály szerinti^{6d)} ügyvéd általi képviselőtének esetére.

10. A Rozsnyó Város polgármesterének vagy alkalmazottjának címzett panasz a közigazgatási szervnek benyújtott panasznak tekintendő.

Vonal alatti megjegyzések a 6 – 6d pontokhoz:

⁶⁾ A Tt. 305/2013. sz., a közhatalmi szervek jogköreinek elektronikus végrehajtói gyakorlásáról (törvény az e-Government-ről/elektronikus kormányzásról) és egyes más törvények módosításáról szóló törvénye 23. §-ának 1. bekezdése a Tt. 273/2015. sz. törvényének megfogalmazása szerint.

^{6a)} A Tt. 305/2013. sz. törvényének 19. §-a a későbbi módosítások szerint.

^{6b)} A Tt. 323/1992. sz., a közjegyzőkről és közjegyzői tevékenységről szóló törvénye (közjegyzői rendtartás) 58. §-ának 1. bek. a későbbi módosítások értelmében. A Tt. 599/2001. sz., az iratok és az iratokon lévő aláírások járási hivatalok és községek általi hitelesítéséről szóló törvénye a későbbi előírások értelmében.

^{6c)} A Tt. 305/2013. sz. törvényének 23. §-a.

^{6d)} A Tt. 586/2003. sz., az ügyvédi hivatásról szóló és a Tt. 455/1991. sz., az egyéni vállalkozásról (iparosságról) szóló törvénye a későbbi módosítások értelmében.

1. *Rozsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe* megsértése miatt benyújtott panasz az a természetes személy vagy jogi személy által Rozsnyó Város alkalmazottja ellen irányuló beadvány, amely konkrét korrupciós gyanút tartalmaz vagy a büntető törvénykönyv vagy a Rozsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe vagy egyéb jogszabályok vagy etikai szabályok megsértése értelmében.
2. *Rozsnyó Város választott önkormányzati képviselői etikai kódexe* megsértése miatt benyújtott panasz az a természetes vagy jogi személy által a polgármester vagy a városi képviselői-testület képviselői ellen benyújtott beadvány, amely konkrét korrupciós gyanút tartalmaz vagy a büntető törvénykönyv vagy a Rozsnyó Város választott önkormányzati képviselői etikai kódexe vagy egyéb jogszabályok vagy etikai szabályok megsértése értelmében.

4. Cikk

Apanasz nyilvántartása

A befogadott panaszok központi nyilvántartását a Főellenőri Részleg vezeti, mégpedig a többi nyilvántartástól elkülönítve. A panasz a városi hivatal iktatójában történő nyilvántartásba vételt követően a központi panasznyilvántartásba kerül.

A központi panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell a panasztételről szóló törvény 10. §-ában foglalt adatokat.

5. Cikk

Apanasz félretétele

1. Rozsnyó Város a panaszt félreteszi, ha
 - a) nem tartalmazza az 5. § 2. bek. szerinti kellékeket, és ha elektronikus formában benyújtott panaszról van szó, az 5. § 4. vagy 5. bek. kellékeket is,
 - b) megállapítja, hogy a panasz tárgyában a bíróság, az ügyészség vagy más bűnüldöző hatóság jár el vagy járt el, vagy más közigazgatási hatóság jár el,
 - c) megállapítja, hogy a panasz más személyt érint, nem a benyújtót és nincs csatolva meghatalmazás az 5. § 9. bek. szerint,
 - d) a panasz tárgyát képező esemény óta a panasz benyújtásának napjáig már több mint öt év telt el,
 - e) újra megismételt panaszról van szó a 21. § 6. bek. értelmében,
 - f) a panasz panasz intézése ellen irányul a 22. §. 3. bek. értelmében,
 - g) a panasz intézése ellen benyújtott újabb panaszról van szó a 22. § 5. bek. értelmében,
 - h) a panaszt a közigazgatási hatóságnak tudomásul vételre küldték,
 - i) a panaszos nem működött együtt a 16. § 1. bek. szerint, vagy az együttműködés nem történt meg a 16. § 2. bek. szerinti határidőn belül, vagy
 - j) a panaszos nem adta meg a hozzájárulását a 8. § 2. bek. szerint.
2. Ha a panasz nincs összhangban az 5. § 3. bekezdésével vagy hiányoznak a kivizsgálásához szükséges adatok, a közigazgatási hatóság írásban felszólítja a panaszost, hogy panaszát a 16. § 2. bek. szerinti határidőn belül egészítse ki, párhuzamosan kioktatja, hogy ellenkező esetben a panaszt elfekteti.
3. Rozsnyó Város azt a panaszt félreteszi, amelyet a panaszos az elintézést megelőzően írásban visszavon, vagy ha a panaszos a panasz elintézése előtt írásban bejelenti a közigazgatási hatóságnak, hogy az elintézését nem tartja fontosnak.
4. A félretett panaszról és annak 1. bek. b), c), d), f) és g) pont szerinti okairól Rozsnyó Város a panaszost a 13. § szerinti határidőben értesíti.

6. Cikk

Apanaszos kilétének titokban tartása

1. **Ha a panaszos azt kéri, Rozsnyó Város köteles a panaszos személyét bizalmasan kezelni.** Rozsnyó Város bizalmasan kezelheti a panaszos személyét, amennyiben az a panasz kezelésének érdekében áll. Az ilyen jellegű panasz vizsgálatánál a panasz kivonatát, ha lehetséges, annak másolatát használják, személyes adatok, melyekből azonosítani lehetne a panaszost, megjelenítése nélkül. Mindenki, aki a panaszos kilétét ismeri, köteles a vele kapcsolatos titoktartásra.

2. Amennyiben a panaszos kérvényezte személyének bizalmas kezelését, viszont a panasz tárgyának vizsgálata a panaszos adatainak a megadása nélkül nem lehetséges, Rozsnyó Város köteles késedelem nélkül erről a panaszost tájékoztatni. Egyidejűleg kioktatja a panaszost, hogy a panasz kezelését csak akkor folytatja, ha megszabott határidőn belül írásban engedélyezi a szükséges adatainak a felhasználását; egyébként a panaszt a 6. § 1. bek. j) pontja értelmében félreteszik.
3. A panaszt, melyben a panaszos kérvényezte személyének bizalmas kezelését, és Rozsnyó Város nem jogosult annak kezelésére, a panasz átvételétől számított tíz munkanapon belül megfelelő indoklással visszaküldi a panaszosnak.

7. Cikk

Apanasz átvétele

Rozsnyó Város köteles a benyújtott panaszt átvenni. Az átvett panaszt, melynek kezelésére nem jogosult, az átvételtől számított 10 munkanapon belül továbbítja a kezelésre jogosult szervnek, és egyidejűleg értesíti erről a panaszost. A 6. cikkely 3. bekezdése szerinti panaszt, amelyben a panaszos kérte kitétele titokban tartását, Rozsnyó Város nem továbbítja.

8. Cikk

Panaszkezelési illetékesség

1. A panaszok kezelését a Főellenőri Részleg végzi, együttműködve a Városi Hivatal főosztályvezetőjével, a városi szervezetek igazgatóival és a városi rendőrség parancsnokával.
2. A városi képviselő-testület képviselője, a polgármester, a polgármester-helyettes, a főellenőr és a város által alapított jogi személy vezető tisztségviselője tevékenysége ellen benyújtott panasz kezelésére a városi képviselő-testület által alapított ellenőrző bizottság illetékes.
3. A 2) bekezdés értelmében átvett panaszról a főellenőr értesíti a városi képviselő-testületet annak soron következő ülésén, egyúttal benyújtja a bizottság összetételéről szóló javaslatát. Amennyiben a panasz a főellenőr tevékenysége ellen irányul, a bizottság összetételére vonatkozó javaslatot a polgármester nyújtja be.
4. A városi hivatal eljárója, a városi rendőrpáncsnok és annak helyettese, a tűzoltópáncsnok vagy más városi alkalmazott tevékenysége ellen irányuló panasz kivizsgálására a város polgármestere vagy a főellenőre illetékes.
5. Rozsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe megsértése esetén a panasz kivizsgálására az etikai megbízott illetékes a bepanaszolt alkalmazott közvetlen felettesének együttműködésével.

Az alkalmazott ellen benyújtott panasz esetén a felelősség a következőképpen oszlik meg:

- a) alkalmazott ellen benyújtott panasz esetén – az etikai megbízott vizsgálja ki és intézi a bepanaszolt alkalmazott közvetlen felettesének együttműködésével
 - b) főosztályvezető ellen benyújtott panasz esetén – az etikai megbízott vizsgálja ki és intézi a városi hivatal előljárójának együttműködésével
 - c) a városi hivatal előljárója, a városi rendőrség rendőrparancsnoka, a polgármester közvetlen irányítása alatt álló alkalmazottak, a főellenőr, a költségvetési és járulékalapú szervezetek igazgatói ellen benyújtott panaszt a városi etikai megbízott a polgármesterrel együttműködve vizsgálja ki és intézi.
 - d) az etikai megbízott elleni panaszokat -- a főellenőr vizsgálja ki és intézi együttműködve a városi hivatal előljárójával .
6. Amennyiben A választott önkormányzati képviselő etikai kódexe megsértése miatt érkezik panasz, az etikai megbízott a városi képviselő-testület soron következő ülésére benyújtja a panasz kivizsgálására és intézésére kinevezett bizottság összetételéről szóló javaslatát. A városi képviselő-testület 3 tagú bizottságot nevez ki.

9. Cikk

Ügyintézési határidő

1. A felelős alkalmazott köteles a panaszt 60 munkanapon belül elintézni.
2. A panasz intézési határideje a panasz kézbesítési napját követő első munkanaptól számítható ; illetékességi vita esetén a panasz intézési határideje a határozat a törvény 11. §-a 4. bek. szerinti kézbesítési napját követő első munkanaptól számítható.
3. Amennyiben igényes a panasz kivizsgálása, a határidő a határidő lejártá előtt 30 nappal meghosszabbítható .A határidő meghosszabbításáról a panaszost haladéktalanul értesíteni szükséges , mégpedig írásban, feltüntetve az okot, amiért a határidő hosszabbítás elkerülhetetlen volt.

10. Cikk

A panasz tartalmának vizsgálata és apanaszos együttműködése

A panasz vizsgálatára jogosult :

1. köteles késedelem nélkül értesíteni a panasz tartalmáról azt a személyt, aki ellen a panasz irányul, mindezt olyan időben és mértékben, hogy a panasz vizsgálatát ne akadályozza. Egyidejűleg lehetővé teszi számára, hogy nyilatkozzon a panaszról, dokumentumokat, írásos okmányokat, adatokat, illetve egyéb információkat terjesszen be, melyek a panasz vizsgálatához szükségesek.
2. jogosult a panaszost a szükséges együttműködésre írásban felszólítani, megjelölve annak módját is, valamint azzal a kioktatással, hogy amennyiben a panaszos nem működik együtt, vagy nem teszi ezt meg a megadott határidőn belül, a panaszt félreteszi.

3. Az együttműködésre előírt határidő az írásos felszólítás panaszosnak történt kézbesítésétől számított 10 munkanap.
4. A panaszos indokolt esetben, amennyiben igazolja, hogy az együttműködésre szánt határidő nem elegendő, írásban kérheti új határidő megszabását még annak lejárta előtt. A közigazgatási hatóság új határidőt szabhat ki a panaszosnak az együttműködés biztosítására.
5. Az együttműködésre való felszólítás kiküldése és annak teljesítése közti időszakban a panasz kezelésére előírt határidő nem telik.

11. Cikk

A közigazgatási szervek együttműködése

1. A közigazgatási szerv köteles a panasz kivizsgálására jogosult Rozsnyó Város részére biztosítani minden szükséges okiratot, egyéb írásos dokumentumokat, nyilatkozatokat, információkat, illetve egyéb adatokat, melyek a panasz kivizsgálásához szükségesek, valamint egyéb szükséges együttműködést, kivéve, ha erről külön jogszabály másképp nem rendelkezik.
2. A közigazgatási szerv az együttműködési kérelem kézbesítésétől számított 10 munkanapon belül biztosítja az együttműködést.
3. A panasz vizsgálatára más személyek, azok beleegyezésével, együttműködése is igényelhető, ha külön jogszabály erről másképp nem rendelkezik. Más személyek az együttműködést legkésőbb az együttműködési kérelem kézbesítésétől számított tíz munkanapon belül biztosítják.
4. A panasz ügyintézési határideje az együttműködési kérelmek kiküldésétől az együttműködés megvalósulásának időpontjáig nem telik. Az ügyintézési határidő megszakításáról a közigazgatási hatóság írásban értesíti a panaszost.

12. Cikk

Apanasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása a jelen törvény értelmében végzett ellenőrző tevékenységek egyik formája, mely megállapítja az ügy tényleges állását, valamint annak összhangját vagy ütközését az általános, kötelező érvényű jogszabályokkal.
2. A panasz kivizsgálásakor annak tárgyából indulnak ki, eltekintve a panaszos személyétől és attól, hogy ki ellen irányul. Ha a tartalom alapján a beadványnak csak egy része minősül panasznak, csak ilyen terjedelemben kerül sor kivizsgálásra. Ha a panasz több önálló részből áll, mindegyik részt kivizsgálják. Ha a panaszt vagy annak egy részét nem lehet kivizsgálni, a panasz intézésében illetékes közigazgatási hatóság ezt a tényt jegyzőkönyvezi, és értesíti róla a panasztevőt.

3. A közigazgatási hatóság csak a panasz azon részeit vizsgálja ki, amelyek vizsgálatára illetékes, a többi részt a 9. § értelmében továbbküldi az intézésére jogosult közigazgatási hatóságnak. Azokat a részeket, amelyek nem minősülnek panasznak, a közigazgatási hatóság nem vizsgálja, erről a panaszost tájékoztatja a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló értesítésben, s feltünteti a ki nem vizsgálás indokait.
4. **A panasz kivizsgálása a vizsgálati jegyzőkönyv megvitatásával fejeződik be.**

13. Cikk

Jegyzőkönyv apanasz kivizsgálásáról

1. A panasz kivizsgálásáról jegyzőkönyv készül (jelen irányelv 2. melléklete), amelyet a panaszt kivizsgáló dolgozó készít el.
2. Amennyiben hiányosságok merülnek fel a panasz kivizsgálásával kapcsolatosan, a polgármester, esetleg a városi hivatal elöljárója kötelessége:
 - a) a megállapított hiányosságok, azok okainak kiküszöbölésére irányuló intézkedéseket elfogadni
 - b) megjelölni a megállapított hiányosságokért felelős személyt
 - c) az elfogadott intézkedéseket a főellenőrnek benyújtani
 - d) benyújtani a főellenőrnek az intézkedések teljesítéséről és a jogi felelősség érvényesítéséről szóló jelentést

14. Cikk

Apanasz kivizsgálásának eredményéről szóló jelentés

1. A panasz elintézése akkor fejeződik be, amikor a kivizsgálása eredményéről szóló értesítést a panaszosnak elküldik. Az értesítésnek tartalmaznia kell a panasz kivizsgálási eredményének indoklását, mely a jegyzőkönyvön alapul.
2. Az értesítésben feltüntetik, hogy a panasz megalapozott vagy alaptalan. Ha a panasz több részből áll, a kivizsgálási eredményről szóló értesítés tartalmazza minden egyes rész vizsgálati eredményeit. A több részből álló panaszt akkor tekintik megalapozottnak, ha legalább egy része megalapozott.
3. Ha a panasz megalapozott, az értesítésben feltüntetik, hogy a panaszt kivizsgáló közigazgatási hatóság kötelességeket szabott ki a 19. § 1. bek. j) pontja értelmében.

16.Cikk

Ismételt panasz

1. Ismételt panasz ugyanazon panaszos által, ugyanabban a tárgyban benyújtott panasz, amennyiben abban nem tüntet fel új tényeket. A Főellenőr Részleg átellenőrzi az előző panasz intézésének szabályszerűségét, s erről jegyzőkönyvet készít. A megismételt panasz elintézési határideje legfeljebb 60 munkanap. Amennyiben az előző panasz szabályszerűen volt elintézve, ennek tényéről a panaszost értesítési azzal az indoklással és tájékoztatással, hogy a további panaszokat félreteszi. További panaszos panaszát a már egyszer elintézett ügyben nem vizsgálja. Az ilyen ügyben a panasztevő számára a panasz kivizsgálási eredményét megküldi.
2. A következő ismételt panasz ugyanannak a panaszosnak a panasz, melyet ugyanabban az ügyben nyújtott be, és benne a panaszos újabb tényeket nem tüntet fel. A következő megismételt panasz intézésének szabályszerűségét a közigazgatási hatóság ismételten nem vizsgálja ki és a megismételt következő panaszt félreteszi a 6. § 1. bek. e) pontja értelmében, s erről a panaszost nem értesíti.

16. Cikk

Panasztétel apanasz kivizsgálása ellen

Az a panasz, amelyben a panaszos egyet nem értését fejezi ki az előző panasz intézésével vagy félretevésével kapcsolatosan, a panaszt kezelő közigazgatási szerv eljárása elleni vagy a panasz félretevése elleni új panasznak minősül. A panasz kivizsgálása elleni panaszokat, vagy a panasz félretevése elleni panaszokat a polgármester, vagy az általa meghatalmazott személy 60 napon belüli határidőben vizsgálja.

17. Cikk

Rozsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe megsértését érintő panaszok kivizsgálásával kapcsolatos külön rendelkezések

1. Rozsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe megsértése elleni panasz a városi hivatal központi nyilvántartásába történő nyilvántartásba vételt követően az etikai megbízotthoz kerül elintézésre.
2. Az etikai megbízott a bepanaszolt alkalmazott közvetlen felettesének belső levél útján értesítést küld arról, hogy a beosztottja ellen panasz érkezett. (8. Cikkely, 5. bek.)
3. Az értesítés kézhezvételét követően a bepanaszolt alkalmazott közvetlen felettese állásfoglalást dolgoz ki, amelyet a városi hivatal előljárója (a polgármester) jóváhagyása után továbbít az etikai megbízottnak legkésőbb 3 munkanappal a panasz kivizsgálásának napja előtt, csatolva az azzal kapcsolatos anyagot.
4. Az etikai megbízott kötelessége megismertetni a panaszlottal a panasz tartalmát, mégpedig olyan terjedelemben és időben, hogy a panasz kivizsgálását ne lehessen lehetetlenné tenni, a panaszlottnak lehetővé teszi a panasszal kapcsolatos nyilatkozattételt, okiratok és egyéb iratok benyújtását, információk és egyéb kivizsgáláshoz szükséges adatok előterjesztését.

5. A Rózsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe megsértése ellen benyújtott panasz kivizsgálása olyan tevékenység, amelynek során az etikai megbízott arra törekszik, hogy megállapítsa a valós tényállást és ezen tényállás jogszabályokkal való összhangját, a munkafeladatok teljesítésének célirányos és gazdaságos voltát, azt a személyt, aki felel a hiányosságokért és a hiányosságok okát és káros következményeit.
6. Az alkalmazotti etikai kódex megsértése ellen benyújtott panasz kivizsgálása során a panasz tartalmából indul ki, tekintet nélkül a panaszosra és a panaszlottra vagy arra, hogyan jelölte meg a panaszos a panaszt.
7. A panasszal kapcsolatos iratok előterjesztéséért a panaszlott közvetlen felettese felel.
8. Az etikai megbízott írásos meghívóval hívja össze a panasz kivizsgálására irányuló eljárás résztvevőit.
9. A panasz kivizsgálására irányuló eljárásról jegyzőkönyv készül.
10. Ebben az eljárásban mindig részt vesz a bepanaszolt alkalmazott, közvetlen felettese, a városi hivatal elöljárója, esetleg a város polgármestere.
11. Amennyiben a megállapított tények alapján további anyagok beszerzése szükséges, a beszerzés szükségességének ténye, a beszerzéssel megbízott személy, az anyagok benyújtási határideje, az új eljárás időpontja bejegyzésre kerülnek.
12. Az új időpontban vezetett eljárásban az eredeti eljárás résztvevői részt vesznek. Az új eljárásról jegyzőkönyv készül, amelynek elválaszthatatlan részét képezi az eredeti eljárás jegyzőkönyve.
13. Az etikai megbízott köteles kidolgozni egy végleges álláspontot és írásban megküldeni a panaszosnak a panasztörvény által megszabott határidőn belül.
14. Amennyiben a Rózsnyó Város alkalmazotti kódexe megsértése ellen benyújtott panasz megalapozottnak bizonyul, az etikai megbízott a panaszlott közvetlen felettesével és a városi hivatal elöljárójával, esetleg a polgármesterrel együttműködve a panaszlottat érintő további lépéseket állapít meg Rózsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe 8. cikkelye és Rózsnyó Város munkahelyi szabályzata értelmében.

18.Cikk

Rózsnyó Város választott önkormányzati képviselői kódexe megsértését érintő panaszok kivizsgálásával kapcsolatos külön rendelkezések

1. A Rózsnyó Város választott önkormányzati képviselői kódexe megsértése ellen benyújtott panaszokat az etikai megbízott vizsgálja a városi képviselő-testület által a panasz kivizsgálására kinevezett bizottsággal együttműködve.
2. A panasz kivizsgálásáról készült jegyzőkönyv kidolgozását követően az etikai megbízott a panasz kivizsgálásról szóló jelentést készít, amelyet a soron következő városi képviselő-testületi ülésre benyújt, valamint írásban értesíti a panaszost a panasz kivizsgálásának eredményéről.

19. Cikk

Apanasz intézésének ellenőrzése

A városi főellenőr a városi képviselő-testület elé tárja a panaszok intézéséről szóló éves jelentést. Az éves jelentés részét képezi a Rózsnyó Város alkalmazotti etikai kódexe és Rózsnyó Város választott

önkormányzati képviselői kódexe megsértése ellen benyújtott panaszok kivizsgálásáról szóló jelentés.

20. Cikk

Záró rendelkezések

1. A jelen irányelv szerint nem szabályozott ügyekben a SZK Nemzeti Tanácsa Tt. 9/2010 sz. törvénye az irányadó.
2. A panaszok átvételének, nyilvántartásának, intézésének és a panaszintézés ellenőrzésének irányelvei Rozsnyó Város önkormányzati szintjén a Városi Képviselő-testület által történő jóváhagyás napján lépnek hatályba.
3. A panaszok és petíciók átvételéről és intézéséről szóló irányelvek részét képezik a mellékletben megtalálható ajánlott iratminták.
4. Ezek a panaszok átvételéről és intézéséről szóló irányelvek a Városi képviselő-testület 2017.6.29-én jóváhagyott 144/2017 sz. határozatában lettek jóváhagyva. Ezek az irányelvek a jóváhagyás napján lépnek hatályba.
5. Jelen irányelvek hatálybalépése napján megszüntetésre kerül a Városi képviselő-testület 2012.11.29-én jóváhagyott 313/2012 sz. A panaszok átvételének és intézésének irányelveiről szóló határozata.

Pavol Burdiga
polgármester

