

Tájékoztató a panaszok és közérdekű bejelentések folyamatáról

Vác Város Önkormányzata és a Váci Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Önkormányzat és Hivatal) kiemelt figyelmet fordít a lakosság és más érintettek által benyújtott kérelmek, panaszok és bejelentések hatékony és gyors kezelésére, a felmerülő panasz megnyugtató módon történő rendezésére.

Az Önkormányzat és a Hivatal ezúton tájékoztatja a lakosságot és más érintetteket, hogy a beérkező panaszokat és közérdekű bejelentéseket minden esetben a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban Panasztörvény) foglaltak alapján a jogszabályi előírásokra figyelemmel vizsgálja.

A panasz, vagy közérdekű bejelentés benyújtása

Panasszal, közérdekű bejelentéssel, vagy javaslattal saját ügyében szóban, vagy írásban bárki fordulhat az Önkormányzathoz vagy a Hivatalhoz.

Szóban személyesen	mindenkori ügyfélfogadási rend szerint
Írásban:	Vác Város Önkormányzata, vagy Váci Polgármesteri Hivatal (2600 Vác, Március 15. tér 11.)
Elektronikusan:	jegyzo@varoshaza.vac.hu , polgarmester@varoshaza.vac.hu

A panasz benyújtására szolgáló adatlap a tájékoztató 1. számú mellékletében található.

A szóban előadott panaszt vagy bejelentést az Önkormányzat vagy a Hivatal munkatársa a panaszos által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos az aláírást megtagadhatja, de ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Az eljárás menete, határidők

A panaszt/közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Az Önkormányzat és a Hivatal a panasz, közérdekű bejelentés vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel jár el.

Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos/közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, úgy személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

Felhívjuk figyelmüket, hogy rosszhiszemű bejelentés esetén büntető vagy polgári peres eljárás kezdeményezhető!

Az Önkormányzat és a Hivatal a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. E határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a hat hónapot.

Ha a panasz, közérdekű bejelentés tárgya indokolja, az Önkormányzat vagy a Hivatal a panaszt, vagy bejelentőt meghallgatja, illetve tőle pontosítást kérhet, melyről jegyzőkönyvet készít.

Amennyiben a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul az Önkormányzat vagy a Hivatal gondoskodik:

- a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről,

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem orvoslásáról,
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről,
- és a megtett intézkedésről a bejelentőt írásban értesíti

A panasz és közérdekű bejelentés elbírálására irányuló eljárás – az illetékekről szóló 1990. évi XCII. törvény 33. § (2) bekezdés 3. pontja alapján – tárgyánál fogva illetékmentes.

Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

Az Önkormányzat és a Hivatal érdemi vizsgálat nélkül mellőzi, és elutasítja a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálását, ha:

- az azonosíthatatlan személy által érkezik, kivéve, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés.

Az Önkormányzat és a Hivatal a panasz vizsgálatát mellőzheti, 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 Önkormányzat és a Hivatal mellőzi.

Adatvédelem

Az Önkormányzat és a Hivatal a panasszal, vagy közérdekű bejelentéssel és a vizsgálattal összefüggésben kezelt személyes adatokról és az adatkezelési szabályokról a jelen tájékoztató 2. számú mellékletében található adatkezelési tájékoztatóban nyújt további információt.

Adatlap
a közérdekű bejelentésekről és panaszokról

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 2. § (1) és (2) bekezdésére tekintettel került sor.

A bejelentő neve:

Elérhetősége:

Mikor szerzett tudomást a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról)?

.....

A panasz /közérdekű bejelentés rövid leírása:

.....

.....

.....

.....

Közérdekű bejelentés esetén a bejelentő javaslata:

.....

.....

A panaszhoz (bejelentéshez) csatolt dokumentumok:

.....

Az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv megnevezése:

.....

Bejelentést felvevő: Tájékoztatom a panaszost/közérdekű bejelentőt arról, hogy nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

Tájékoztatom, hogy a panaszt rögzítő a szóbeli bejelentést a panaszos által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos az aláírást megtagadhatja, de ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Tájékoztatom továbbá a panaszost/közérdekű bejelentőt, hogy a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 6. § (2) bekezdése értelmében 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 adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

Tájékoztatom, ha nyilvánvalóvá válik, hogy rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, úgy személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panaszos/közérdekű bejelentő – esetleges hatáskör hiányában való – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához (a megfelelő aláhúzendó)

hozzájárul / nem járul hozzá.

Bejelentő: A tájékoztatást tudomásul vettem.

.....
bejelentő aláírása

.....
bejelentést felvevő neve, aláírása

Vác, 20.....

Készült 3 példányban, melyből:

- 1 példány az Ügyfélé
- 2 példány az Önkormányzaté/Hivatalé

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Vác Város Önkormányzata és a Váci Polgármesteri Hivatal kiemelten fontosnak tartja a természetes személyek információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását, így a személyes adatok védelmére komoly hangsúlyt helyez. Minderre tekintettel kötelezettséget vállal arra, hogy a személyes adatokat bizalmasan, célhoz kötötten, az adatvédelmi előírásoknak és a jogszabályoknak – különösen a 2018. május 25. napjától az Európai Parlament és a Tanács a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 rendeletében („Általános Adatvédelmi Rendelet” vagy „GDPR”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) – teljes mértékben megfelelve, tisztességes módon kezeli.

Az adatkezelés célja: a beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések fogadása, kivizsgálása és a vizsgálat eredményeként szükséges intézkedések megtétele, kapcsolattartás.

Adatkezelő: Vác Város Önkormányzata és a Váci Polgármesteri Hivatal (2600 Vác, Március 15. tér 11.)

Adatvédelmi tisztviselő: DP Mentor Kft. / Kozma Livia (kozma.livia@dpmentor.hu)

Az adatkezelés jogalapja: GDPR Rendelet 6. cikk 1. bekezdés e) pontja alapján közérdekű, az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: panasztv.) 2.§ (1) bekezdése alapján.

Adatkezelésre jogosult személy: az Adatkezelő által erre kijelölt alkalmazott.

A kezelt adatok köre: a bejelentő neve, címe, elérhetősége és valamennyi, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges adatai, továbbá a bejelentésben érintett más személyek a bejelentéssel kapcsolatos adatai.

Az adatkezelés ideje: a bejelentés vizsgálatának lezárásától számított 2 év.

Adattovábbítás: az Adatkezelő a rendelkezésre bocsátott személyes adatokat a panasztv. 2.§ (2) bekezdése alapján az eljárásra jogosult szervhez átadhatja. A panasztv. 6.§ (4) bekezdése alapján, ha nyilvánvalóvá válik, hogy rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, úgy személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Adatkezelő a személyes adatokat további harmadik személy számára kizárólag a közfeladat ellátása miatt feltétlenül szükséges esetben, jogszabály rendelkezése alapján továbbítja.

Adatbiztonság: Az adatbiztonság követelményeinek megtartása érdekében az Adatkezelő fokozottan ügyel az adatbiztonság megtartására, ennek keretében megtette a megfelelő intézkedéseket a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. Ezzel kapcsolatban az Adatkezelő kijelenti, hogy minden munkatársa, aki a fent megjelölt személyes és különleges adatokhoz hozzáfér, köteles az adatok megőrzésére.

Az érintett adatkezeléshez fűződő jogai: Az érintettek az adatkezelés teljes időtartama alatt élhetnek a GDPR-ban biztosított jogaikkal.

- Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés joga: érintett jogosult a jelen tájékoztatón felül bővebb tájékoztatást kérni az adatkezelőtől a személyes adatai kezeléséről (GDPR 13-15. cikk)

- Helyesbítéshez való jog: Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó pontatlan adatokat az adatkezelő - az érintett jelzésére – késedelem nélkül helyesbítse (GDPR 16. cikk)
- Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk): érintett jogosult arra, hogy kérje az adatkezelőtől a személyes adatai kezelésének a korlátozását, ha az alábbiak valamelyike fennáll:
 - o az érintett vitatja az adatok pontosságát, arra az időtartamra, ameddig az adatkezelő ellenőrzi az adatok pontosságát
 - o az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását.
 - o az érintett jogi igénye előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez igényli
- Az érintett a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozhat a személyes adatának kezelése ellen. (Tiltakozáshoz való jog – GDPR 21. cikk) A tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül az adatkezelő megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és a döntésről a kérelmezőt írásban tájékoztatja;

Az érintett jogérvényesítési lehetőségei: Az érintett jogérvényesítési lehetőségeit az Infotv, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) tartalmazza. Ennek keretében az érintett a törvényben foglalt, adatkezeléssel kapcsolatos jogainak sérelme esetén az Infotv 22. §-ában meghatározottak szerint bírósághoz, vagy az Infotv 52. § (1) bekezdése értelmében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) fordulhat.

Az Adatkezelő az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat megismerését biztosítja.