

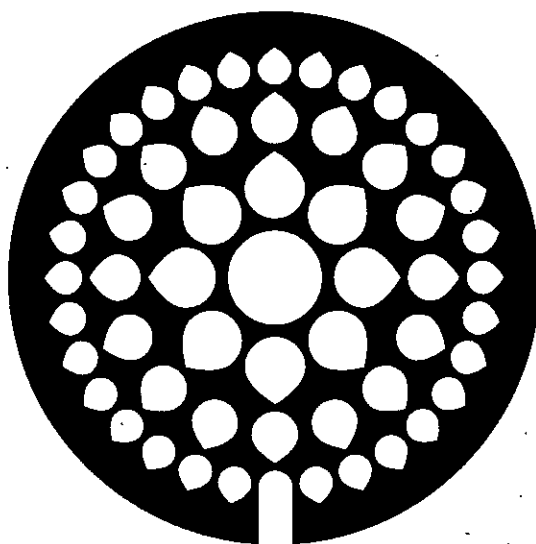
---

# Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság

**804-33/2013.**

## **IGAZGATÓI UTASÍTÁS**

**a közérdekű bejelentések és panaszok kezeléséről**



Balaton-felvidéki  
Nemzeti Park

*Iktatószám:* 804/2014.

*Készítette:* dr. Gabler Júlia osztályvezető

*Hatályba lépés ideje:* 2014. január 01.

*Hatályon kívül helyezte:*

## **804-33/2013. számú igazgatói utasítás a közérdekű bejelentések és panaszok kezeléséről**

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján, általános munkáltatói szabályozási hatáskörömben eljárva, a Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóságnál [a továbbiakban: Igazgatóság] a közérdekű bejelentések és panaszok előterjesztésének jelen utasítást adom ki.

### **I. Általános rendelkezések**

#### **1. A Szabályzat hatálya:**

- I.1.1. Jelen utasítás hatálya az Igazgatóság állományában lévő, vagy az Igazgatósághoz kirendelt
- a) a közszolgálati tisztviselők jogállásáról szóló 2011. évi CXCV. törvény [a továbbiakban: **Kttv.**] alapján kormányzati szolgálati jogviszonyban álló kormánytisztviselőkre és kormányzati ügykezelőkre,
  - b) a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény [a továbbiakban: **Mt.**] alapján az Igazgatósággal munkaviszonyban álló munkavállalókra [a továbbiakban együtt: **kormánytisztviselők**] terjed ki.

#### **2. Értelmező rendelkezések**

Jelen utasítás alkalmazásában:

- a) *panasz*: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá. Az Igazgatóság feladatkörét tekintve panasznak minősülnek azok a beadványok, amelyek szerint a Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság eljárása során a panaszos részére jog-, vagy érdeksérelemet okozott, ha ezek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.
- b) *közérdekű bejelentés*: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat
- c) *közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervnek az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse
- d) *közeli hozzátartozó*: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér [Ptk.8:1.§ (1)bek.1.pont]

#### **3. Eljárási Alapelvek**

- 3.1. Az Igazgatósághoz érkező minden panaszt, közérdekű bejelentést a jelen utasításban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.
- 3.2. Az eljárás során a panaszost, bejelentőt (**a továbbiakban együtt: panaszos**) megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- 3.3. A panaszost – a 4.3. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz, bejelentés (**a továbbiakban együtt: panasz**) megtétele miatt.
- 3.4. Az ügyintéző és az adott panaszjelentésnél kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető a saját és közeli hozzátartozója, valamint hozzátartozója ügyének kivizsgálásában nem vehet részt.
- 3.5. Az ügyintéző és az adott panaszügyben kiadmányozási jogkörrel rendelkező vezető az Igazgatónak haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni, ha vele szemben kizárási ok áll fenn. Amennyiben a kizárási ok az Igazgatóval szemben merül fel, a bejelentést a földművelésügyi miniszternek kell bejelentenie. A kizárási okot az eljárás megindulásától, illetve a kizárási okról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a panaszos is bejelentheti.
- 3.6. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

3.7. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli választ határidőben, pontos, közérthető stílusban kell elkészíteni.

#### 4. Adatvédelem

4.1. 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.

4.2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

4.3. 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, ügyintézési határidők

5.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat – szóban (személyesen vagy telefonon), írásban (postai vagy elektronikus úton) – az Igazgatóság bármely dolgozójához.

A közérdekű panasz űrlapját a jelen utasítás *1. számú melléklete* tartalmazza.

5.2. A panaszt az Igazgatóság bármely szervezeti egysége köteles befogadni és azt az Igazgató részére továbbítani.

5.3. Ha az Igazgatóság azt állapítja meg, hogy a panasz kivizsgálására nem jogosult, **8 napon belül** a hatáskörrel rendelkező szervhez átteszi, melyről a bejelentőt egyidejűleg értesíti.

5.4. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

5.5. A szóbeli panaszt az eljárásra jogosult dolgozó köteles írásba foglalni a szabályzat *2. számú melléklet* szerinti Adatlapon. Ha a panaszos irattal kiegészíti panaszát, akkor az irat másolatát az Adatlaphoz kell csatolni. Az írásba foglalt bejelentés egy példányát a panaszosnak át kell adni.

5.6. A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a) a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz esetén,
- b) a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

5.7. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított az egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

5.8. Az Igazgatóság a panaszost, illetőleg a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz, illetőleg bejelentés tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról 2 példányos jegyzőkönyvet kell felvenni, a jegyzőkönyv egy példányát a panaszosnak át kell adni.

5.9. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított **30 napon belül** kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított **3 napon belül** – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

5.10. A panasz iratkezelési szabályai megegyeznek az Igazgatóság Iratkezelési Szabályzatában foglalt eljárással.

## 6. A közérdekű kérelemre, panaszra, bejelentésre tett intézkedések

6.1. Az Igazgatóság a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelenítésével – köteles a panaszost írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

6.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

6.3. 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 vonatás kezdeményezéséről.

## 7. Panasznyilvántartás, ellenőrzés, értékelés

7.1. Az Igazgatóság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, melynek célja a panaszkezelés hatékonyságának mérése.

7.2. A kijelölt ügyintéző az eljárás lefolytatását követően köteles az ügyiratot nyilvántartásba vétel céljából a Jogi, Igazgatási és Birtokügyi Osztály vezetőjének átadni, aki az átadott iratok alapján a beérkezett panaszokról, az elintézés módjáról, elutasító döntés esetén annak indokaikról évente nyilvántartást vezet.

7.3. A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend betartását az osztályvezetők folyamatosan ellenőrzik.

## 8. Záró rendelkezések

8.1. Jelen utasítás 2014. január 01. napján lép hatályba.

8.2. Jelen utasítást az Igazgatóság honlapján közzé kell tenni.

Csopak, 2013. december 10.

Puskás Zoltán  
igazgató



<b>Készítette:</b>	dr. Gabler Júlia	osztályvezető, Jogi, Igazgatási és Birtokügyi Osztály
<b>Felülvizsgálta:</b>	Veszelszki Márta	gazdasági igazgatóhelyettes
<b>Jóváhagyta:</b>	Puskás Zoltán	Igazgató

Utasításgazda szakterület: **Jogi, Igazgatási és Birtokügyi Osztály**  
Hatályba lépés időpontja: **2014. január 01.**  
Kapcsolódó utasítások: -  
Érintett utasítás: -

Kapják:

1. Petróczi Imre szakmai igazgatóhelyettes
2. Veszelszki Márta gazdasági igazgatóhelyettes
3. Gál Róbert területkezelési, pályázatkezelési és üzemeltetési osztályvezető
4. Megyer Csaba természetmegőrzési osztályvezető
5. Dr. Kopek Annamária ökoturisztikai és környezeti nevelési osztályvezető
6. Fischer József őrszolgálat-vezető
7. Dr. Gabler Júlia jogi és birtokügyi osztályvezető

**KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS, KÖZÉRDEKŰ PANASZ  
BEJELENTŐ LAPJA<sup>1</sup>**

<b>A bejelentő</b>	
neve:	
lakcíme:	
elérhetősége (tel., mob., fax.)	
e-mail címe:	

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

A panasz /közérdekű bejelentés rövid leírása:

Az adataim továbbításához **hozzájárulok / nem járulok hozzá.**<sup>2</sup>

\_\_\_\_\_  
bejelentő aláírása

<sup>1</sup> **Kérjük az Adatlap kitöltése során adja meg az alábbi adatokat:**

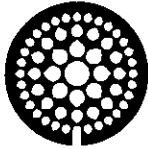
- a) a bejelentéssel érintett személy, vagy látogatóhely, bemutatóhely, stb. megjelölése
- b) a bejelentés tárgya, a probléma részletes leírása, egyéb a bejelentés szempontjából lényeges körülmények
- c) nyilatkozat arról, hogy mióta áll fenn a bejelentett probléma, mióta van a bejelentőnek tudomása a bejelentésben foglalt tevékenységről, mulasztásról, állapotról, stb.
- d) a panaszos, bejelentő személyes adatai
- e) nyilatkozat, hogy hozzájárul-e az adatai nyilvánosságra hozatalához a bejelentés alapján esetlegesen lefolytatandó eljárás során.

Közérdekű bejelentés esetén: amennyiben nem, vagy hiányosan adja meg a nevére és állandó lakóhelyének címére vonatkozó adatait, úgy közérdekű bejelentését azonosíthatatlan személy által tett bejelentésként kezeljük, amelynek kivizsgálása a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013.évi CLXV. törvény 2. § (6) bekezdése alapján mellőzhető.

Panasz beadvány esetén: minden esetben adja meg nevét, állandó lakóhelyének címét, miután a panasz egyéni érdeksérelem megszüntetésére irányul, ezért csak személyre szabott módon vizsgálható ki.

<sup>2</sup> Kérjük a megfelelő választ húzza alá

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 bejelentő egyértelműen hozzájárult.



Balaton-felvidéki  
Nemzeti Park

2. számú melléklet

8229 Csopak, Kossuth u. 16.  
telefon: 87/555-260  
fax: 87/555-261  
e-mail: bfnp@bfnp.hu

**BALATON-FELVIDÉKI NEMZETI PARK IGAZGATÓSÁG**

Ügyiratszám: ...../20.....  
Ügyintézőnk: .....☎ .....

Tárgy: közérdekű bejelentés, panasz adatlapjának  
felvétele

**ADATLAP  
a közérdekű bejelentésekről és panaszokról**

A bejelentő neve: \_\_\_\_\_

Lakcíme: \_\_\_\_\_

Elérhetősége (tel., mob., e-mail) : \_\_\_\_\_

**Bejelentést felvevő:** Tájékoztatom, hogy nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. 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 bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulás a nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv egy személy részére átadhatóak. (az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXIX. Törvény 143. §)

**Bejelentő:** A tájékoztatást tudomásul vettem.

Az adataim továbbításához **hozzájárok / nem járlok hozzá.**

\_\_\_\_\_   
 bejelentő aláírása

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: \_\_\_\_\_

Dárum: .....

\_\_\_\_\_   
 Bejelentést felvevő aláírása

**Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság**  
**NYILVÁNTARTÁS**  
**közérdekű panaszról és közérdekű bejelentésről**  
**2014-**

Sor- szám	Ügyszám	A közérdekű panasz, bejelentés beérkezésének ideje	Kijelölt ügyintéző neve	A bejelentő neve	A bejelentő lakcíme, elérhetősége	A közérdekű panasz, bejelentés tárgya	Az elintézés ideje	Tett intézkedések