**TÁJÉKOZTATÓ A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK BENYÚJTÁSÁRÓL**

A panaszokat, közérdekű bejelentéseket a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján kell elbírálni.

Panasszal, közérdekű bejelentéssel vagy javaslattal bárki fordulhat szóban (személyesen ügyfélfogadási időben), telefonon, írásban (postai úton), vagy elektronikus úton (e-mailben) Kecskemét Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalához (továbbiakban: Hivatal).

***A 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.

***A 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.

***A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás****:* olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egységnek az a feladata, hogy a panaszban, illetve a közérdekű bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

**Nem minősül panasznak, közérdekű bejelentésnek** a bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadvány, kérelem, egyéb irat.

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK PANASZOK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

Panasz, közérdekű bejelentés az alábbi elérhetőségen tehető meg:

**szóban**: személyesen ügyfélfogadási időben az ügyfélszolgálati irodákban

(bővebb információ Kecskemét város honlapján <http://kecskemet.hu/?r=224&l=>)

**postai úton**: Kecskemét Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal 6000 Kecskemét, Kossuth tér 1.

**elektronikus úton e-mailben**: ugyfelszolgalat@kecskemet.hu

**telefonon:** zöldszám+36-80/203-737 és 76/513-513 (2355 mellék)

A közérdekű bejelentést, panaszt a legcélszerűbb írásban vagy elektronikus úton eljuttatni a megjelölt elérhetőségre. A rövid, lényegre törő fogalmazás segíti az ügyintézést. Írásbeli beadvány esetén mindenképpen törekedni kell az olvashatóságra.

A szóban megtett bejelentést a Hivatal ügyintézője jegyzőkönyvbe foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja. Amennyiben a panaszos a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott, és azt a panaszos elfogadja, ezt a tényt a panaszról felvett jegyzőkönyvben rögzíteni kell

Telefonon történő panasz vagy közérdekű bejelentés esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni.

 A közérdekű bejelentést az **alapvető jogok biztosa által üzemeltetett** [www.ajbh.hu/kozerdeku-bejelentes-benyujtasa](http://www.ajbh.hu/kozerdeku-bejelentes-benyujtasa) **közérdekű bejelentések** **védett elektronikus rendszerében** is meg lehet tenni. 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.

A BEJELENTÉS ÜGYINTÉZÉSE

A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított **harminc napon belül** **kell elbírálni**.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag **harminc napnál hosszabb** ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű **bejelentőt** - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - **tájékoztatni kell.** Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Az eljárásra jogosult szerv a panaszos, közérdekű bejelentés elintézésekor- a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A **korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett** **ismételt** panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata **mellőzhető**. A panasz vizsgálata **mellőzhető akkor is**, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való **tudomásszerzéstől számított hat hónap után** terjesztette elő panaszát.

A PANASZOS VAGY A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ VÉDELME

A **panaszost vagy a közérdekű bejelentőt** **nem érheti hátrány** a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan 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. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a rosszhiszemű bejelentő 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. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Az **adatkezelésre Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzata és Polgármesteri Hivatala** a **személyes adatok kezeléséről szóló általános adatkezelési tájékoztatója** és az azt kiegészítő, panaszok és közérdekű bejelentésekhez kapcsolódó tájékoztatója az **irányadó.**

dr. Határ Mária

jegyző