**Tájékoztató a közérdekű panaszok és bejelentések eljárásrendjéről**

**Mi a közérdekű panasz, bejelentés?**

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) értelmében panasznak minősül – elnevezésétől függetlenül – az 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.

Nem tekintendő panasznak az a bejelentés, amely az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) szerint – hatósági eljárás megindítására vonatkozó – kérelemnek minősül.

**Milyen formában nyújtható be a panasz és bejelentés?**

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat a Ferencvárosi Intézményüzemeltetési Központhoz (a továbbiakban: Intézmény)

A szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést – a panaszos, illetve közérdekű bejelentő kérésére szó szerint, egyébként tartalma szerint – írásba kell foglalni és a panaszos, illetve közérdekű bejelentő részére másodpéldányban át kell adni.

 Írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés postai úton az Intézmény igazgatójának címezve és az intézmény székhelyére (1091 Budapest, Hurok u. 9.), vagy elektronikus úton a kozerdeku@ugrifulesovoda.hu e-mail címre, továbbá személyesen az Intézmény székhelyén nyújtható be.

**Milyen adatokat, információkat szükséges megadni a panaszban, bejelentésben?**

Írásban megtett panaszt, bejelentést a jelen tájékoztató melléklete szerinti bejelentőlapon szükséges megtenni annak értelemszerű kitöltésével. A szóban tett bejelentés esetén az írásba foglalás is ezen bejelentőlap tartalma szerint történik.

**Hogyan kezelik a panaszos, bejelentő adatait?**

Az Intézmény a panaszos vagy közérdekű bejelentő adatait – a rosszhiszemű bejelentőt kivéve - kizárólag a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata alatt kezeli, azokat a vizsgálat befejezése és a panaszos vagy közérdekű bejelentő írásos tájékoztatását követő 10. napon törli, egyebekben a mindenkori Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

**Mi történik a bejelentést követően, mikor és hogyan indul az eljárás?**

 A panaszt vagy közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – 30 napon belül kell elbírálni. Ha a vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

A vizsgálat első részében azt kell eldönteni a panasz, bejelentés tartalma alapján hogy abban az Intézmény az eljárásra jogosult szerv vagy esetleg más szerv. Amennyiben megállapítást nyer, hogy más szerv az eljárásra jogosult, akkor a beérkezéstől számított nyolc napon belül meg kell küldeni az eljárásra illetékes részére, amelyről egyidejűleg a panaszos, bejelentő értesítést kap.

Fontos, hogy korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt kérelem vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálat mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról a tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.  Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzésre kerül. Azonosítatlan személy által beadott kérelem alapján az eljárást akkor szükséges megindítani, ha nagy valószínűséggel feltételezhető, hogy a kérelem alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

**Hogyan történik a panasz elbírálás és mik lehetnek az arra tett intézkedések?**

Amennyiben indokolt, a panaszost vagy közérdekű bejelentőt meghallgathatja az Intézmény, ha azt szükségesnek tartja, de a vizsgálat történhet a keletkezett iratok tanulmányozásával, az érintett munkatárs vagy a panaszos meghallgatásával. A meghallgatásról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni.

Az Intézmény az eljárást követően írásban tájékoztatja a panaszost vagy közérdekű bejelentőt. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták és a tájékoztatást igazoltan tudomásul vette.

Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata alapján megállapítást nyer, hogy az alapos, akkor az Intézmény gondoskodik

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

b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

c) az okozott sérelem orvoslásáról és

d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

**Hogyan valósul meg a közérdekű bejelentő védelme?**

A Panasztv. alapján minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – a rosszhiszemű bejelentéskivételével - jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

 Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül – a rosszhiszemű bejelentő kivételével - az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt fenyegető hátrányok.  A természetes személy közérdekű bejelentő, ha veszélyeztetettsége valószínűsíthető, jogszabályban meghatározott bejelentővédelmi támogatásokra jogosult. Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.