

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Preambulum

Győr-Moson-Sopron Vármegye Önkormányzata a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Önkormányzati Hivatal - a továbbiakban együtt: Önkormányzat -, ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

Az Önkormányzat az esetlegesen felmerülő panaszokat írásban fogadja, és a Panaszokról a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023.évi XXV. törvény figyelembevételével a lehető leghamarabb orvosolja azokat, az érintett munkatársak aktív bevonásával.

Az önkormányzat és az önkormányzati hivatal adatai:

Név	Győr-Moson-Sopron Vármegye Önkormányzata
Székhely	9021 Győr, Városház tér 3.
Képviseli	Hámori György elnök
E-mail	elnoki.titkarsag@gyms.hu
Telefon	20/492-9334
Név	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Önkormányzati Hivatal
Székhely	9021 Győr, Városház tér 3.
Képviseli	Dr. Malomsoki István jegyző
E-mail	malomsoki.istvan@gyms.hu
Telefon	20/381-0787

2. A szabályzat alapelvei

2.1. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

Az Önkormányzat jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve és felismerve azt, hogy az Önkormányzattal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak az Önkormányzat számára, kimondja, hogy valamennyi panaszt teljeskörűen kell kivizsgálni és megválaszolni.

Az Önkormányzat a panaszok kivizsgálást követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2.2. A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve:

Az Önkormányzat a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

3. A szabályzat hatálya

3.1. Személyi hatálya

A jelen szabályzat hatálya kiterjed minden az Önkormányzat alkalmazásában álló panaszkezelési eljárásban részt vevő munkatársra.

Az Önkormányzat valamennyi panaszkezeléssel foglalkozó munkatársa a jelen szabályzat rendelkezéseit köteles megismerni, azok betartásáért felelősséggel tartozik.

3.2. Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya az 5. pont szerinti bejelentésekkel kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. A panasznak nem minősülő bejelentések kezelése az Iratkezelési és ügyviteli szabályzatban meghatározottak szerint történik.

4. Kapcsolódó szabályzat

Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

5. Részletes rendelkezések

5.1. A panasz

Panasz az Önkormányzat tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen Az Önkormányzat eljárását (különösen: ügyintézési, nyilvántartási hiba) kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az Érintett az Önkormányzattól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

5.2. A panaszos

Panaszos lehet az Önkormányzat tevékenységének igénybe vevője ill. alanya.

5.3. A panasz bejelentésének módjai

5.3.1. Szóbeli panasz

Telefonon: a +36 20 3810-787-es telefonszámon, a telefonon közölt szóbeli panaszt hétfőtől-csütörtökig 8 órától 15 óráig az Önkormányzat folyamatosan fogadja.

5.3.2. Írásbeli panasz

- postai úton: 9021 Győr, Városház tér 3.
- elektronikus levélben: jegyzo@gyms.hu

Az Érintett eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Érintett meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén Az Önkormányzat vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

6. A panasz kezelése

Az Önkormányzat a panaszt minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a személyes adatok védelméről szóló szabályzat rendelkezései szerint, az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Az Önkormányzat kizárólag a panaszkezelés okán birtokába került személyes adatokat az 1 hónapos panasz megőrzési idő leteltét követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A felmerülő panaszokat amennyiben ez lehetséges azonnal orvosolni kell, ilyen esetben panaszügyintézési eljárás nem indul.

A panaszt benyújtó Érintett adatait az adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kell kezelni.

7. A panasz nyilvántartása, kivizsgálása

7.1. A panasz nyilvántartása

Az Önkormányzat a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint nyilvántartja

Az Önkormányzat a nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható.

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy:

1. a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
2. a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
3. megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
4. eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
5. összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

7.2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Önkormányzat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz-ügyintézés nyelve a magyar.

A panasszal kapcsolatos végleges döntés a jegyző hatásköre. A jegyző döntését minden esetben az érintett szakmai terület vezetőjének bevonásával hozza meg.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Önkormányzat olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

7.3. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

7.4.Írásbeli panasz

Az érintett írásbeli panaszát az Önkormányzat a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja az érintett szakmai terület részére. Az Önkormányzat bármely formában benyújtott írásbeli panaszt befogad.

Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az érintettnek.

A panaszkezelés során az érintettől kérhető adatok:

- a) neve;
- b) azonosító szám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Érintett birtokában lévő dokumentumok másolata;
- i) meghatalmazott útján eljáró Érintett esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Önkormányzatnak az érintettnél rendelkezésre álló további - így különösen az érintett azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az érintettel a kapcsolatot és beszerzi azokat.

8. A Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

Az Önkormányzat a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.

Ha az érdemi döntést közlő dokumentum jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Az Önkormányzat válaszát oly módon küldi meg az érintett részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az érintett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- az érintett döntése alapján a polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes bírósághoz.

Az Önkormányzat a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg.

9. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panaszkezelésről szóló Tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) tartalmazza a panasz-ügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságok megnevezését, melyeknél az érintett panaszával eljárást kezdeményezhet, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybevételének esetleges jogszabályi határidőiről.

Az Önkormányzat internetes honlapján közzé teszi a Tájékoztatót.

10. A panasz-ügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A panaszfelvételt és a panasz-ügyintézés a panasszal érintett szakmai terület az iratkezelési és ügyviteli szabályzata szerint végzi. A panasz egységesen, egyedi regisztrálásra kerül.

A panasz-ügyintézés folyamatosan biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

11. Panasz-ügyintézésrel kapcsolatos feladat-és felelősségi körök

A panaszkezelés rendszerét és folyamatát alapvetően a jelen szabályzat és az iratkezelési és ügyviteli szabályzat általános ügykezelési eljárása határozza meg.

12. A panasz-ügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az Önkormányzat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi.

Az Önkormányzat a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melyek célja többek között a panasz-ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

13. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által az önkormányzat szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban-szóban vagy írásban tett észrevételével, bejelentés.
- **Jogos panasz:** ha az érintett nem azt kapta, amit a hatályos jogszabályok előírnak, tehát valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.
- **Nem jogos panasz:** ha az érintett nem azt kapta, amit várt, de maradéktalanul teljesítettük, és a hatályos jogszabályokat betartva jártunk el. Nem minősül panasznak, ha az érintett az Önkormányzattól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Önkormányzat szolgáltatását igénybe veszi vagy a felsoroltak bármelyikének képviselője.
- **Érintett:** A panaszos személy.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem

lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

14. Záró rendelkezések

A szabályzat rendelkezéseit 2026. január 20. időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Jelen szabályzatban foglaltakat valamennyi köztisztviselő és munkavállaló e-mail közlés útján ismeri meg. A megismerés és a tudomásul vétel ténye az e-mail megküldésével vélelmezett.

Győr, 2026. január 20.



Hámori György
Elnök



Dr. Malomsoki István
Jegyző