



## **Ügyfélértékelő közérdekű bejelentés, panasz elektronikus úton történő benyújtásához**

A panaszokról a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak figyelembevételével lehetőség van az elektronikus ügyintézésre a **panaszok és közérdekű bejelentések** intézésében is.

### **Ki jogosult az eljárásra?**

A Panasztörvény 2. § (1) bekezdése értelmében panasszal és közérdekű bejelentéssel *bárki* fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.

*Azonosíthatatlan személy* által (név nélkül, vagy becenév, álnév használatával) tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Országgyűlési Őrség mellőzi, kivéve, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

### **Az azonosítás módja:**

A kérelemnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a bejelentő családi és utóneve;
- anyja születési családi és utóneve;
- lakcím.

A beadványban minden olyan iratot mellékelteként csatolni szükséges, amely a tényállás pontos megállapításához szükséges.

### **Milyen költségei vannak az eljárásnak?**

Az eljárás illetékmentes.

### **Panasz, közérdekű bejelentés elbírálása:**

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, azt a beérkezésétől számított *nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni*, erről egyidejűleg a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt 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.

*Mellőzhető* a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata. A panasz vizsgálata *mellőzhető* akkor is, 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 eljárásra jogosult szerv *mellőzi*.

Az Országgyűlési Őrség a panaszt vagy a közérdekű bejelentést beérkezésétől számított *harminc napon belül bírálja el*. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag ennél hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az Országgyűlési Őrség megfelelő indoklás mellett tájékoztatja. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben *sem haladhatja meg a hat hónapot*.

Az Országgyűlési Őrség az azonosított panaszost vagy bejelentőt a panasz vagy a közérdekű bejelentés *kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel*. Ha az Országgyűlési Őrség számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó *vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti*.

Az Országgyűlési Őrség a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – *a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti*. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A panaszos, közérdekű bejelentő a rendelkezési nyilvántartásban megjelölt módon, vagy amennyiben a rendelkezési nyilvántartásban másképp nem rendelkezett az ügyfélkapuján található értesítési tárhelyre kap értesítést a panaszának, közérdekű bejelentésének elbírálásáról.