


**BALATONALMÁDI KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLTATÓ  
NONPROFIT KFT.  
ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓJÁNAK  
14/2026. (III. 31.) SZÁMÚ ÜGYVEZETŐI UTASÍTÁSA**

**A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK  
KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJÉRŐL**

Hatályos: 2026. március 31. napjától

Balatonalmádi, 2026. március 31.

  
.....  
Dobosi Gergely  
ügyvezető igazgató

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében a - panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló - 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából a Balatonalmádi Községi Szolgáltató Nonprofit Kft. (továbbiakban: Társaság) tevékenysége során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

### Alkalmazott rendelkezések

A szabályzat készítése során a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény előírásait vettük alapul.

### Hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi tisztségviselőjére és munkavállalójára.

A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

## II. FOGALMAK, ALAPELVEK

### E szabályzat értelmében

- 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.

### Eljárási alapelvek

- Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

- 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 panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.
- Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- Ha az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,
  - a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
  - b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételrőlhaladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.
- Ha az eljárásra jogosult szerv 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 eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.
- 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 sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

- Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

### III. AZ ELJÁRÁS

#### A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel Társaságunk honlapján meghirdetett elérhetőségek bármelyikén.

A bejelentés írásban és szóban is megtehető; ebben az esetben a bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe foglalja és a bejelentő számára annak egy példányát átadja.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- a) a bejelentő nevét, elérhetőségét,
- b) nyilatkozatot a bejelentőtől arra vonatkozóan, hogy a bejelentésben érintettek kivizsgálása után arról kér-e tájékoztatást,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- d) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
- e) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- f) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- g) a bejelentő aláírását,
- h) az eljáró személy aláírását.

Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó személy köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára az előző bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

A Panasztörvény szerint **közérdekű bejelentést** az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett **védett elektronikus rendszerben** is meg lehet tenni, az alábbi elérhetőségen:

<https://www.ajbh.hu/kozerdeku-bejelentes-benyujtasa>

#### A kivizsgálás rendje

A szervezetet, vagy annak tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az ügyvezető-igazgató megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

A benyújtott irományon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a - törvényes képviselő vagy meghatalmazott - szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő - közokiratban, vagy teljes bizonyító erővel rendelkező magánokiratban történő - igazolását.

Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett foglalkoztatottat tájékoztatni kell, Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni,

A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

#### A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

A panaszt és a közérdekű bejelentést, ha törvény eltérően nem rendelkezik, a szervezethez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) bejelentés iktatott, másolati példányát.

#### intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

A vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével, a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt haladéktalanul értesíti, kivéve, ha az a bejelentéskor nyilatkozott arról, hogy nem kér az ügyben tájékoztatást.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján, ha az alaposnak bizonyul, gondoskodni kell

- 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.

#### **IV. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ, A PANASZOS VÉDELME**

A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra. A hozzájárulás formáját jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – az alábbi kivétellel – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) 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.

Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül – a rosszhiszemű bejelentés kivételével – az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt fenyegető hátrányok.

Az állam a közérdekű bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

**V.  
ZÁRÓRENDELKEZÉSEK**

A szabályzatot az érintett munkavállalókkal ismertetni kell, s azt a 2. számú mellékleten aláírásukkal igazolni szükséges.

A szabályzat módosításait a dokumentum kezelésre vonatkozó eljárás alapján kell elvégezni. Az új verzió kiadásáig átvezetett módosítások nyilvántartása a 3. számú melléklet-en történik.

## HOZZÁJÁRULÁS

a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott.....  
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)

---

(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése). 2020 .....-án  
..... tárgyban  
benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem,  
annak a ..... szervhez  
történő áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

dátum:.....

---

ügyfél aláírása .