

A Közérdekű Bejelentővédelmi és Ügyfélkapcsolati Főosztály közérdekű bejelentések kezelésével kapcsolatos feladatai

Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (továbbiakban: Ajbt.) módosítása, valamint a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (továbbiakban: Pkbt.) 2014. január 1-jétől új feladatokat határoz meg az alapvető jogok biztosa számára.

Az új szabályozás célja a korábbi, jogbiztonságot is veszélyeztető jogi helyzet tisztázása mellett a közérdekű bejelentők támogatása, személyes adataik védelme, adott esetben azok zárt kezelése, valamint tényleges védelmük megteremtése volt. A rendszer központi eleme az állampolgárok közbizalmát élvező, alapvető jogaikat védő alapvető jogok biztosa, aki közvetítő szerepet vállal a közérdekű bejelentések kezelésében, emellett vizsgálhatja az állami szervek panasz-, valamint közérdekű bejelentés kezelési gyakorlatát is.

Általánosságban:

1. Az alapvető jogok biztosa **gondoskodik** a közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló **elektronikus rendszer üzemeltetéséről** (Ajbt. 38/B. §, Pkbt. 4.§).
2. Az alapvető jogok biztosa **kérelemre vizsgálja** az **egyes közérdekű bejelentéseknek** a Pkbt. szerinti eljárásra jogosult szerv általi **megfelelő intézését** (Ajbt. 38/A. §).
3. Az alapvető jogok biztosa **hivatalból vizsgálja** a Pkbt. szerinti **közérdekű bejelentéseknek** az Ajbt. 18. § (1) bekezdés *a)-k)* pontja szerinti hatóságok általi **kezelésének gyakorlatát** (Ajbt. 38/A. §).
4. Az alapvető jogok biztosa az **éves beszámolóban tájékoztat** az alapjogvédelmi tevékenységéről, külön fejezetekben bemutatva a közérdekű bejelentések vizsgálatával kapcsolatos tevékenységét is (Ajbt. 40. § (2) bekezdés a) pont).

Részleteiben:

1. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetése:

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (KIM) és a Nemzeti Közszerológati Egyetem (mint Konzorcium) által kezelt, az Új Széchenyi Terv Államreform Operatív Programjának a Korruptió megelőzése és a közigazgatás-fejlesztés áttekintése tárgyú ÁROP-1.1.-21-2012-2012-0001 azonosító számon regisztrált projektből finanszírozzák az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala (Hivatal) által működtetni szükséges elektronikus bejelentő védelmi rendszer hardver és (alap)szoftver elemeit, valamint a rendszer kifejlesztését és az ehhez szükségszerűen társuló rendszerfejlesztést.

A rendelkezésre álló idő rövidsége miatt az elektronikus rendszer megvalósítására két ütemben kerül sor. Az első ütem 2014. január 1-jével a Pkbt. hatálybalépésével fejeződik be, míg a második szakasz legkésőbb a beruházás forrásaként szolgáló projekt lezárulásáig

tarthat. Az első ütemben azok a funkciók valósultak meg, melyeket a közérdekű bejelentések kezelésének megindításához kapcsolódóan a törvény egyértelműen rögzít. Az időkorlátra tekintettel ebben a szakaszban nem valósultak meg olyan funkciók, amelyeket a jogszabály az eljárás későbbi szakaszai kapcsán tárgyal (pl: az érintettek közötti, kizárólagosan az elektronikus rendszeren keresztül történő kapcsolattartás). A második fázisban fejlesztik ki mindazokat a mechanizmusokat amelyek az első szakaszból kimaradtak, ezek kialakításával felel meg a rendszer teljes körűen a Pkbt. rendelkezéseinek.

A közérdekű bejelentések benyújtása, a beküldő személy azonosítása

A Pkbt. szerint közérdekű bejelentést szóban, írásban, valamint az ombudsman által üzemeltetett védett elektronikus rendszerben is meg lehet tenni. A törvény a bejelentő védelmét, valamint az ahhoz kapcsolódó online szolgáltatásokat kizárólag az AJBH számára azonosított bejelentők elektronikus rendszerben megtett bejelentései esetén biztosítja. Erre tekintettel az eljárás az alábbiak szerint alakul:

Személyes bejelentés esetén: Az ügyfelek bejelentésüket személyesen előadhatják az ügyfélszolgálaton. Ebben az esetben az ügyfélszolgálat munkatársa elvégzi az ügyfél azonosítását és rögzíti az elektronikus rendszerben a bejelentést és a kapcsolódó dokumentumokat, valamint átadja a bejelentő részére az ügy követéséhez szükséges elektronikusan generált ügyazonosítót (token). A belépéshez szükséges jelszavát az ügyfél saját maga rögzíti a rendszerben. Ezt követően a folyamat elektronikusan követhető nyomon, illetve kérés esetén papír alapú kiértékelés is biztosítható.

Védett elektronikus rendszerben tett bejelentés esetén: Az ügyfél az AJBH honlapján kialakított felületen keresztül - az Ügyindítás menüpont, vagy az Ügyet szeretnék indítani hivatkozás segítségével - ügyfélkapus azonosítással, vagy anélkül is eljuttathatja bejelentését a hivatal részére.

Ügyfélkapun keresztül történő bejelentkezés esetén, a bejelentés és mellékletei rögzítését követően, a bejelentő azonosítása is megtörténik egyben. A bejelentő a token és az általa megadott jelszó segítségével követheti a továbbiakban az eljárás menetét.

Ügyfélkapus azonosítás nélkül, a honlapon kialakított űrlapon történő bejelentés esetén a bejelentő azonosítása postai úton történik. Ebben az esetben a bejelentő részére megküldött tértivevényes „címezett kezébe” megjelölésű tájékoztató levél átvétele (tértivevény és az adatkezeléshez szükséges nyilatkozat visszaérkezése), és a rendszerbe történő első belépés együttesen azonosítja a bejelentőt.

Közérdekű bejelentésnek nem minősülő bejelentés esetén a beadvány tartalma szerint kerül kivizsgálásra, vagy elutasításra az AJBH illetékes szervezeti egysége által.

Postai úton, vagy a panasz@ajbh.hu email címre küldött bejelentés esetén: Tájékoztató levél kerül kiküldésre a bejelentő részére arról, hogy a törvény a bejelentő védelmét, valamint az ahhoz kapcsolódó online szolgáltatásokat kizárólag az AJBH számára azonosított bejelentők elektronikus rendszerben megtett bejelentései esetén biztosítja. Erre tekintettel felhívjuk, hogy bejelentését rögzítenie kell az AJBH honlapján kialakított elektronikus felületen, vagy az AJBH ügyfélszolgálati munkatársa segítségével az ügyfélszolgálaton. Ezt követően az azonosítás és ügyintézés a fentebb kifejtettek szerint folyik tovább.

A bejelentés publikálása, anonimizálása, kivonatolása

Az elektronikus rendszeren keresztül benyújtott, azonosított ügyféltől származó bejelentés rövid, személyes és egyedi intézményi adatok nélküli tartalmi kivonatát (ún. **publikus kivonat**), és elintézésének állását, valamint az ügy lezárását követően a bejelentésben érintett és az eljárásra jogosult szerv elnevezését egy egyedi azonosító szám alapján az AJBH honlapján mindenki számára közzé kell tenni.

Amennyiben a bejelentő kéri, hogy személyes adatai kizárólag az AJBH számára legyenek hozzáférhetőek, úgy a rendszerben a bejelentésnek egy szerkesztett, személyes azonosításra alkalmatlan változatát (ún. **anonimizált kivonat**) is tárolni szükséges.

A bejelentés elérhetővé tétele az eljáró szerv részére

Az elektronikus rendszerbe érkező/rögzített közérdekű bejelentést és annak mellékleteit – anonimizálás esetén az ún. anonimizált kivonatot – a kivizsgálásra hatáskörrel rendelkező eljáró szerv részére szükséges továbbítani (a későbbiekben feltölteni) 8 napon belül.

Anonimizálás esetén a kapcsolattartás kizárólag az elektronikus rendszer útján történhet.

Az eljáró szerv intézkedéseiről szóló tájékoztatás

Az eljáró szerv a vizsgálat során tett intézkedéseiről (közbenső és érdemi) szóló tájékoztatást eljuttatja az AJBH részére (a későbbiekben rögzíti az elektronikus rendszerben).

Az AJBH az eljáró szerv választását továbbítja a bejelentő részére, valamint az eljárás lezárását követően az érintett/eljáró szerv elnevezését mindenki számára hozzáférhetővé teszi az AJBH honlapján az ún. publikus kivonatban.

2. A közérdekű bejelentések eljáró szervek általi intézésének kérelemre történő vizsgálata:

A közérdekű bejelentő az általa vélelmezett visszaállag orvoslása érdekében szóban, postai, valamint elektronikus úton kérelemmel fordulhat az AJBH-hoz és vizsgálatot kérhet abban az esetben,

- ha véleménye szerint bejelentését az eljáró szerv nem vizsgálta ki teljeskörűen,
- ha a vizsgálat eredményével nem ért egyet, valamint,
- ha a bejelentését megalapozatlannak tartották.

Abban az esetben, ha a bejelentés alaptalan, annak elutasítására kerül sor.

Amennyiben a vizsgálat lebonyolítása indokolt, annak lefolytatása során az érintett szervezet megkeresésére kerülhet sor, tőle tájékoztatás, valamint az ügy kapcsán releváns dokumentumok (belső eljárásrend is) becsatolása kérhető. Ha szükséges, az eljáró szerv képviselőjének személyes konzultáció keretében történő meghallgatására, illetve ha az ügy körülményei indokolják, helyszíni vizsgálatra is sor kerülhet.

Ha a lefolytatott vizsgálat alapján visszaállag tapasztalható, annak orvoslására a biztos ajánlást tehet az érintett, illetve annak felettes szervéhez. A vizsgálatról jelentés készül, mely az esetleges intézkedéseket is tartalmazza. A jelentés nyilvános, de az Ajbt-ben külön meghatározott adatokat nem tartalmazhatja.

3. Az eljáró szervek közérdekű bejelentések kezelése gyakorlatának vizsgálata:

Az elektronikus rendszeren keresztül tett közérdekű bejelentésekkel és azok vizsgálatával kapcsolatban rendelkezésre álló adatok alapján nyomon követhető a bejelentések száma, eljáró szerv és tárgykör szerinti megoszlása, a kivizsgálásuk időtartama, a bejelentések megalapozottsága/megalapozatlansága, az eljáró szervek vizsgálati módszerei, intézkedéseik típusa, hatékonysága stb.

Az adatok elemzése alapján következtetések vonhatók le azzal kapcsolatban, hogy az adott szervek által lefolytatott eljárások megfelelnek-e a vonatkozó jogszabályoknak, szabályzatoknak. Abban az esetben, ha ez ismétlődően sérül, erre fel lehet hívni az érintett szerv figyelmét.

A tapasztalatok alapján egyes területek részére mintaeljárás is készíthető, mely használata a vizsgálatok lefolytatásának leegyszerűsítése, gyorsítása érdekében ajánlható.

Az adatok emellett felhasználhatók oktatás, tudományos kutatás érdekében is.

4. A közérdekű bejelentések vizsgálatával kapcsolatos tevékenység bemutatása az éves beszámolóban

A közérdekű bejelentések vizsgálatával kapcsolatos tapasztalatok az éves beszámoló részét képezik.

Az elektronikus rendszeren keresztül tett bejelentések és azok vizsgálatával kapcsolatban rendelkezésre álló adatok alapján statisztikai kimutatás készíthető, többek között a közérdekű bejelentések számáról, érintett szerv és tárgykör szerinti megoszlásáról, a kivizsgálások eredményéről, az intézkedések fajtáiról, eredményességéről, hatékonyságáról. Emellett a beszámolóban lehetőség van kitérni a közérdekű bejelentések intézésével kapcsolatos panaszok alapján indult vizsgálatokra, a biztos által tett kezdeményezések, ajánlások fogadtatására és eredményeire.

Ügyek (2014. február végéig)

Összesen:

67 db közérdekű bejelentés

3 db közérdekű bejelentést kivizsgáló szerv eljárásának felülvizsgálatára irányuló kérelem

Benyújtás módja szerint:

40 db az elektronikus rendszeren keresztül,

11 db-ot személyesen adtak elő az ügyfélszolgálaton,

19 db-ot postai úton, illetve emailben nyújtottak be.

Tárgyuk szerint:

jogszabálykritika,

adóhatóság eljárása elleni,

Magyarországon tartózkodó külföldiek személyazonosításra alkalmas igazolványával kapcsolatos,
közintézmény, közszolgáltató működését érintő,
korrupciós jellegű,
közlekedési jellegű, parkolással, közlekedési táblákkal kapcsolatos,
környezetvédelmi jellegű,
állattartással kapcsolatos,
ÁFA csalást érintő,
„fekete” foglalkoztatást sérelmező,
kormány megbízott eljárását kifogásoló,
igazságügyi szakértő eljárását sérelmező,
bank eljárását kifogásoló bejelentések,
bírák elleni korrupciós ügy,
adatvédelmi ügy,
hatóságok eljárását sérelmező bejelentés,
bejelentés pénzmosás gyanújáról,
adócsalással kapcsolatos bejelentések.

Anonimitás szempontjából:

- 17 bejelentő kérte a személyes adatai zártan kezelését.

Kommunikáció

A kommunikációnk legfontosabb célja, hogy az érintettek pontos információt kaphassanak az AJBH közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos új feladatairól, a közérdekű bejelentések megtételének módjáról, lehetőségeiről. Az érintett célcsoportok elsősorban a lakosság, tehát a potenciális közérdekű bejelentők, az eljáró szervek, valamint a civil szervezetek. Az elektronikus rendszer beindulásakor a lakosság informálása csak honlapunkon keresztül valósult meg, valamint hivatalunkban, személyes tájékoztatás útján. Ezt követően 2014. februárjában, a biztos úr által tartott sajtótájékoztatón bemutatásra került az e körben végzett tevékenységünk, valamint annak eredményei. Emellett az AJBH ügyfélszolgálatán megtalálható ismertető is kiegészítésre került a közérdekű bejelentések kezelésének ismertetésével.

Az érintett célcsoportok (lakosság, eljáró szervek, civil szervezetek) még mindig nem rendelkeznek elegendő információval a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos új feladatokról, a közérdekű bejelentések kezelésének módjáról, lehetőségeiről. Tapasztalataink szerint az ügyfelek továbbra sincsenek tisztában a benyújtás módjával, ugyanis sokszor előfordul, hogy nem az elektronikus rendszert használják, hanem a postai, vagy elektronikus levél formát. Így levelezés útján kell tájékoztatni az ügyfeleket a benyújtás módjáról és az eljárásról, ezt követően a már szabályszerű beadást követően ismét, kezelni kell bejelentését.

Az érintett eljáró szervek, valamint a civil szervezetek részéről is igény mutatkozik szervezett tájékoztatásra és személyes egyeztetésre.

A lakosság tájékoztatása, valamint az eljáró szervek eljárásának könnyítése érdekében szükséges a kommunikáció fokozása.