

## 10/2012. (VI. 15.) OBH utasítás

### a közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárásról szóló szabályzatról

Az Országos Bírósági Hivatal elnöke a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény 76. § (1) bekezdés *b*) pontja alapján - Magyarország Alaptörvénye XXV. Cikke és az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 141-143. §-aiban foglaltakra figyelemmel - a bírósági vélemények alapján a panaszok intézésének rendjéről a következő szabályzatot alkotja:

#### *A szabályzat hatálya*

**1. §** (1) A szabályzat hatálya - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - a Kúriára, az ítéletáblákra, a törvényszékekre, a helyi és munkaügyi bíróságokra, valamint az Országos Bírósági Hivatalra (a továbbiakban: OBH) terjed ki.

(2) A szabályzat nem vonatkozik a bíróságok azon döntéseire és eljárási cselekményeire, amelyek a rendes és rendkívüli jogorvoslati eljárásban vizsgálhatók felül.

#### *A közérdekű bejelentés és panasz*

**2. §** A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közosság vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

**3. §** (1) A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá, és elbírálására a bíróságok igazgatására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

(2) Nem minősül panasznak a jogerősen elbírált és még el nem bírált ügyben benyújtott kérelem, amelynek elintézése - tartalmából következően (pl.: soronkívülségi kérelem, kizárási kérelem, fellebbezés, perújítási kérelem, eljárási kifogás) - az adott ügyben alkalmazandó jogszabályok alapján az eljáró bíróság hatáskörébe tartozik.

#### *A közérdekű bejelentés és a panasz előterjesztése és továbbítása*

**4. §** (1) Közérdekű bejelentéssel, panasszal bárki - ide értve a bírákat, igazságügyi alkalmazottakat is - (a továbbiakban: bejelentő) szóban, írásban vagy elektronikus úton fordulhat az ügyben érintett bíróság vezetőjéhez vagy az OBH elnökéhez. A szóbeli előterjesztés esetén a bíróság vezetője kérheti annak írásba foglalását. A bejelentő kérésére a szóbeli előterjesztést az eljárásra jogosult bíróság köteles írásba foglalni.

(2) Az elektronikus úton érkezett közérdekű bejelentés, panasz esetén az intézkedésre jogosult igényelheti annak szóbeli vagy írásbeli előterjesztését. Ez különösen indokolt abban az esetben, ha a közérdekű bejelentést, panaszt konkrét bírósági ügyben terjesztik elő.

(3) A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett bíróság vezetője felett kinevezési jogkört gyakorló személy (törvényszéki elnök, OBH elnöke) érdemi vizsgálat nélkül továbbítja a közérdekű bejelentést, panaszt az ügyben érintett bírósághoz, ha azt közvetlenül nála terjesztik elő.

(4) A (3) bekezdésben megjelölt vezető a közérdekű bejelentés, panasz elintézéséről tájékoztatást kérhet a bíróság elnökétől.

(5) Amennyiben a közérdekű bejelentés, panasz elbírálása jogszabályban meghatározott eljárás keretében a bíróság vagy más hatóság hatáskörébe tartozik, azt az eljárás lefolytatására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság vagy más hatóság elnökének, illetőleg vezetőjének kell megküldeni.

(6) Ha a közérdekű bejelentést, panaszt az eljárásra nem jogosult bírósághoz nyújtották be, a címzett 8 napon belül továbbítja az illetékes bíróságnak, illetve más hatóságnak. A bejelentőt egyidejűleg a megtett intézkedésekről értesíteni kell.

#### *Intézkedés a közérdekű bejelentés, a panasz alapján*

**5. §** (1) A bíróság, valamint az OBH tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt a bíróság elnöke, illetve az OBH elnöke, vagy a bíróság, illetőleg az OBH Szervezeti és működési szabályzatának (a továbbiakban: SZMSZ) rendelkezése szerint eljáró más vezetője vizsgálja meg és intézi el.

(2) A bíró magatartása elleni panaszt a szolgálati helye szerinti bíróság elnöke, illetőleg a bíróság SZMSZ-ében

foglaltaknak megfelelően kijelölt bírósági vezető, az igazságügyi alkalmazott magatartása elleni panaszt a munkáltatói jogkört gyakorló vezető vizsgálja meg.

(3) A helyi bíróság és a munkaügyi bíróság elnöke elleni panaszt a törvényszék elnöke vizsgálja meg és intézi el.

(4) Az ítélőtábla elnöke, továbbá a törvényszék elnöke elleni panaszt az OBH elnöke vizsgálja meg és intézi el.

**6. § (1)** Az eljárásra jogosult igazgatási vezető a bejelentőt meghallgathatja, ha azt a közérdekű bejelentés, panasz tartalma szükségessé teszi.

(2) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett bírósági vezetőt, bírót, igazságügyi alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljárásra jogosult vezető 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.

(3) A (2) bekezdés szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 12. §-ban foglaltakra.

A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében a vezető 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.

**7. § (1)** A közérdekű bejelentést, panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt a közérdekű bejelentés, panasz érkezésétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni kell. Az elintézés várható időtartama 45 napnál nem lehet hosszabb.

(3) A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

**8. § (1)** A vizsgálat befejezésekor az eljárásra jogosult a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíti. Az elektronikus tájékoztatás megtörténtét az e-mail elküldését igazoló ügyfél-azonosító protokoll kinyomtatásával kell dokumentálni és irattározni.

(2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelenlévő bejelentőt szóban tájékoztatták és a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

**9. §** Az alaposnak bizonyult közérdekű bejelentés, panasz alapján gondoskodni kell:

a) a jogszerű állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedések megtételéről,

b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

c) az okozott sérelem elsősorban egyeztetésen alapuló orvoslásáról,

d) indokolt esetben a felelősségre vonásról (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.).

**10. § (1)** Ha a bejelentő a helyi vagy a munkaügyi bíróság elnökének intézkedését nem tartja kielégítőnek, kérésére a közérdekű bejelentést, panaszt annak felülvizsgálata keretében a törvényszék elnöke, illetőleg a törvényszék SZMSZ-e által átruházott jogkörben más bírósági vezető intézi el.

(2) Ha a felülvizsgálatra irányuló kérelem az ítélőtábla vagy a törvényszék elnökének intézkedésére vonatkozik, az eljárásra az 5. § (4) bekezdésében foglaltak az irányadók.

(3) A felülvizsgálati eljárásban hozott intézkedés ellen további jogorvoslatnak helye nincs.

## ***A közérdekű bejelentés, a panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása***

**11. § (1)** A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, továbbá a névtelen közérdekű bejelentés, panasz vizsgálata indokolás nélkül mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata az (1) bekezdésben említett eseten kívül akkor is mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

(3) A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(4) Az említett esetekben - a névtelen közérdekű bejelentés, panasz kivételével - a vizsgálat mellőzéséről, a panasz elutasításáról a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

## ***A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme***

**12. § (1)** A bejelentőt - a (3) bekezdésben foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés, panasz megtétele miatt. Erre az érintett bírósági vezető, bíró, igazságügyi alkalmazott figyelmét írásban külön is fel kell hívni.

(2) A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak 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.

(3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el és alaposan feltehető, hogy ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult bíróság vagy hatóság, illetve személy részére átadhatóak.

## **Vezetői rendelkezések a közérdekű bejelentések, a panaszok kezelésére vonatkozóan**

**13. § (1)** Az 1. § (1) bekezdésében megnevezett szervek vezetőinek gondoskodniuk kell arról, hogy az ügyfelek a bíróságok honlapján, a bírósági épületekben elhelyezett tájékoztatótáblán, illetve a kezelőirodán tájékozódhassanak a közérdekű bejelentés, a panasz előterjesztésének lehetőségéről és rendjéről.

(2) Az ügyfelek számára az ítélőtábla, a törvényszék elnökének döntésétől függően biztosítható, hogy az őket érintő ügyintézés, az épületek rendjével összefüggésben véleményt nyilváníthassanak. Erről az 1. melléklet szerinti nyomtatványnak az ügyfelek számára elérhető kihelyezésével, és a gyűjtésükre szolgáló gyűjtőláda rendszeresítésével, vagy elektronikus formában lehet gondoskodni.

(3) Az 1. § (1) bekezdésben megnevezett szervek vezetőinek igazgatási jogkörük alapján rendelkezniük kell:

a) az SZMSZ-ekben a közérdekű bejelentések, panaszok intézésében részt vevő vezetők köréről,

b) az évenként tartandó összbírói értekezleti tájékoztatókban a tárgyévben benyújtott közérdekű bejelentések, panaszok elemzéséről és értékeléséről, különösen a közérdeklődésre számot tartó fontosabb esetekről, az alapos közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos vezetői intézkedésekről és következtetésekről, továbbá a helyi döntésektől függően rendszeresített ügyfél-elégedettségi adatlapok tapasztalatainak összegzéséről, és a 2. mellékletben foglalt adatszolgáltatásról.

**14. § (1)** Az OBH elnöke a közérdekű bejelentések, panaszok tárgyában tett intézkedésekről, azok elemzéséről a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény 76. § (8) bekezdés a)-c) pontjaiban foglaltak szerint tájékoztatást ad az Országos Bírói Tanács, a Kúria, az ítélőtáblák és a törvényszékek elnökeinek, továbbá az Országgyűlésnek.

(2) Az (1) bekezdésben jelzett tájékoztatást az OBH honlapján közzé kell tenni.

### **Záró rendelkezés**

**15. § (1)** Ez az utasítás a közzétételt követő napon lép hatályba.

(2) A 13. § (2) bekezdésében és (3) bekezdésének b) pontjában foglalt rendelkezéseket a 2013. évben esedékes összbírói értekezletekről készített tájékoztatás során kell először alkalmazni.

### **1. melléklet a 10/2012. (VI. 15.) OBH utasításhoz**

(bíróság megnevezése)

#### **Ügyfél-elégedettségi adatlap**

1. A beléptető/biztonsági szolgálat eljárása:				
Kiváló	jó	megfelelő	elégséges	elégtelen
2. Az épületben való tájékozódási lehetőség:				
Kiváló	jó	megfelelő	elégséges	elégtelen
3. A bíróságon elhelyezett tájékoztató táblák, tájékoztatók megfelelősége:				
Kiváló	jó	megfelelő	elégséges	elégtelen
4. A kezelőirodai kiszolgálás minősége:				
Kiváló	jó	megfelelő	elégséges	elégtelen
5. A kezelőirodai kiszolgálás időszerűsége:				
Kiváló	jó	megfelelő	elégséges	elégtelen
6. Az épület rendje, tisztasága:				
Kiváló	jó	megfelelő	elégséges	elégtelen
7. Az esélyegyenlőség biztosítása céljából tett intézkedések és az ezzel összefüggő eljárási jogok érvényesülése				
Kiváló	jó	megfelelő	elégséges	elégtelen

Egyéb, szöveges megjegyzés:

Dátum:

2. melléklet a 10/2012. (VI. 15.) OBH utasításhoz

**Jelentés a Kúriára, az ítélőtáblákra, a törvényszékekre és az OBH-ba érkező közérdekű bejelentésekről és panaszokról**

A bíróság megnevezése:

Összes kérelem száma		
Ebből	Az ügy érdemére vonatkozó	
	Más hatóság tevékenységét érintő	
	Más bíróság tevékenységét érintő	
	Az adott bíróság tevékenységét érintő közérdekű bejelentés	
	Az adott bíróság tevékenységét érintő panasz	

A bejelentő/panaszos	Közérdekű bejelentés			Panasz		
	alapos	részben alapos	alaptalan	alapos	részben alapos	alaptalan
Hatóság						
Civil szervezet						
Felperes						
Alperes						
Vádlott						
Tanú						
Sértett						
Jogi képviselő						
Védő						
Szakértő						
Egyéb						
Összesen						

A bejelentés/panasz tárgya	Közérdekű bejelentés	Panasz
Eljárásjogi		
Anyagi jogi		
Bírói magatartás		
Bírói elfogultság		
Jogszabály tartalma		
Keresetlevél, fellebbezés, felülvizsgálati kérelem, perújítás		
Más bíró, bíróság kijelölése		
Tájékoztatás kérése		
Egyéb		
Összesen		

	Igen	Nem
Volt-e az adott bíróságon előzményi bejelentés/panasz		
Tájékoztatás volt-e az OBH elnöke részére		
Szükség volt-e tájékoztatás kérésére a válasz előtt a bíróság elnökétől		
Ismételt beadvány esetén		
annak tárgya:		
- elégedetlenség a korábbi válasszal		
- újabb körülmény megjelölése		
szükség volt-e tájékoztatás kérésére a válasz előtt a bíróság elnökétől		
annak elintézési módja:		
újabb válasz		
intézkedés nélkül irattár		

A bejelentést/panaszt több hivatalnak, személynek is megküldték			
ha igen:	- Országgyűlés (elnöke, bizottsága, tagja)		
	- Miniszterelnök (hivatal, titkárság)		
	- ombudsman		
	- sajtó (írott, elektronikus)		
	- társadalmi szervezet, egyesület		
A bejelentő/panaszos beszámítási képességének korlátozottsága felmerült-e			

A bejelentés/panasz érkezésének módja	Közérdekű bejelentés	Panasz
Posta		
E-mail		
Bírósági panaszok gyűjtőládája		
OBH elnökétől		

A megtett intézkedés, az alapos (részben alapos) bejelentés/panasz alapján (egy kérelem alapján több is lehet)

Közérdekű bejelentés alapján	Panasz alapján
Nem volt	
Jogszerű állapot helyreállítása vagy egyébként szükséges intézkedés	
Feltárt hiba okainak megszüntetése	
Az okozott sérelem orvoslása	
Felelősségrevonás kezdeményezése	

1. A közérdekű bejelentések és intézésük összegző és elemző értékelése:

2. A panaszok és intézésük összegző és elemző értékelése:

3. Az ügyfélelégedettségi vélemények összegző és elemző értékelése:

Dátum: