A Csurgói Közös Önkormányzati
Hivatal Jegyzőjétől
8840 Csurgó, Széchenyi tér 2.
Telefon: 82/471-388
E-mail: jegyzo@csurgo.hu

Hivatali Kapu azonosítók:
Hivatal rövid neve: SJAXU
KRID: 608070152

Lakossági tájékoztató
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről –

Csurgó Város Önkormányzata – *folyamatos kapcsolatot tartva a lakossággal, figyelembe véve valamennyi személyesen, szóban elhangzó, a közösségi média felületein közzétett vagy írásban az önkormányzati üzenő ládába helyezett észrevételeket, javaslatokat, illetve esetleges panaszokat* – **a problémák, panaszok jövőbeli gördülékeny megoldása érdekében az alábbi tájékoztatást adja:**

1. **Közüzemi szolgáltatásokat érintő ügyek:**
   A közüzemek körébe tartozó szolgáltatások esetén – energiaszolgáltatók (áram~, gáz~), ivóvíz és csatornaszolgáltatók, hulladékkezelők – a felhasználási helyen szerződött szolgáltatónál lehet és kell az arra rendszeresített elérhetőségen az észrevételeket jelezni.

   Áram- és gázszolgáltatás:
   Az MVM panaszbejelentése az MVM Next online ügyfélszolgálatán keresztül,
   e-mailben (ugyfelszolgalat@mvm.hu),
   telefonon (06 1 474 9999) vagy személyesen az MVM Next ügyfélszolgálati irodáiban tehető meg, ahová érdemes előre időpontot foglalni.
   A gyorsabb ügyintézés érdekében javasolt az online felület használata, vagy a telefonos hívás azonosító számának megőrzése.
   Fontos teendők:
   A panasz benyújtásakor bizonyítania kell a szolgáltató megkeresését (pl. hívásazonosító, e-mail).
   Ha az MVM nem orvosolja a panaszt, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (MEKH), vagy a békéltető testülethez fordulhat.
   Hibabejelentés:
   Hibabejelentésre a külön hibabejelentő vonal szolgál, amelyet vészhelyzetben hívhat: 06 80 20 50 20.

   Ivóvíz- és csatornaszolgáltatás:
   A Délzalai Víz- és Csatornamű ZRt. (DZVÍZ) felé panaszát benyújthatja
   telefonon a 06 93 509 540-es számon,
   e-mailben a dzviz@dzviz.hu címen, vagy személyesen a nagykanizsai (Kisfaludy S. u. 15/a) ügyfélszolgálaton.
   Írásos panaszhoz: Használható a formanyomtatvány.
   Műszaki hibát a 06 80 314 019-es ingyenes zöldszámon (0-24 h) jelenthet.
   Hibabejelentés (Műszaki): 0-24 órás zöldszám: 06 80 314 019
   A panaszokat a társaság a vonatkozó jogszabályok szerint kezeli.

Hulladékkezelők:
Viridis-Pannonia Nonprofit Kft. felé panaszát benyújthatja
Telefonon: 06 1 776 7777
E-mailben: ugyfelszolgalat@viridis-pannonia.hu vagy személyesen Ügyfélszolgálati cím: 8800 Nagykanizsa, Vár u. 5.
Nyitvatartás: H:8-14 K:8-14 Sz:7-19 Cs:8-14 P:8-14
További információ és felvilágosítás a társaság honlapján érhető el: https://www.viridis-pannonia.hu.

2. **Önkormányzati feladatellátást érintő ügyek:**
A Csurgói Közös Önkormányzati Hivatalt érintő ügyekben észrevételeit és panaszát közölheti
telefonon: 0682 471 388
E-mailben: hivatal@csurgo.hu vagy személyesen a fogadóórák keretében, cím: 8840 Csurgó, Széchenyi tér 2.

Ilia Csaba
polgármester
Ideje: Minden héten hétfőn 13.30-16.30 óráig

Bedő Tamás
alpolgármester
Ideje: Minden hónap első hétfője 13.30-16.30 óráig

Ács Attila
jegyző
Ideje: Minden héten szerdán 8.00-12.00 óráig

Jogi háttérinformációk
Tájékoztatjuk továbbá a Tisztelt Lakosságot, hogy a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Pkbt.), az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) alapján folyik a Csurgó Közös Önkormányzati Hivatalnál a panaszok és bejelentések kezelése.
A Pkbt. 1. § (2) bekezdése meghatározza a panasz fogalmát, így „a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá". Főszabály szerint a panasz – mivel a panaszt tevő jogát orvosolja – az azt elbíráló szerv valamely tevékenysége folytán okozott érdeksérelem orvoslására irányul.
A Pkbt. 1. § (3) bekezdése tartalmazza továbbá a közérdekű bejelentés fogalmát is, „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." Lényege, hogy valamely harmadik fél által elkövetett (a bejelentő által vélelmezett) jogszabálysértésre tekintettel a harmadik fél elleni eljárás lefolytatását célozza. Ez az eljárás nem a bejelentő (vagy más) jogsérelmének reparálására irányul, hanem hivatalból indítható eljárás kezdeményezését jelenti. A hivatalbóli jegyzői eljárás megindításának gyakori előzménye a jegyzőhöz érkezett panasz/közérdekű bejelentés, amely a hatóság észlelésének vagy tudomásszerzésének egyik formája. A korábban meghatározottak alapján a Pkbt. szerinti panasz és bejelentés nem hoz ugyan létre hatósági jogviszonyt a panaszos/bejelentő és az eljáró szerv között, ebből azonban nem következik az, hogy a beadványok folytán nem kerülhet sor hivatalból hatósági eljárás lefolytatására.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető a Pkbt. 2/A. § (1) bekezdésében foglaltak alapján.
A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. Amennyiben a mellőzésről dönt a kiadmányozásra jogosult vezető, arról a beadvány előterjesztőjét a Pkbt. vonatkozó rendelkezésére hivatkozva tájékoztatni kell.
A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani a Pkbt. 2/A. § (2) bekezdés rendelkezése értelmében. Erről a panaszost/közérdekű bejelentőt a Pkbt. vonatkozó rendelkezésére hivatkozva tájékoztatni kell.
Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi a Pkbt. 2/A. § (3) bekezdésének rendelkezése alapján.
Az Ákr. 7. § (2) bekezdése meghatározza, hogy mi minősül hatósági ügynek, eszerint „e törvény alkalmazásában ügy az, amelynek intézése során a hatóság döntésével az ügyfél jogát vagy kötelezettségét megállapítja, jogvitáját eldönti, jogsértését megállapítja, tényt, állapotot, adatot (a továbbiakban együtt: adat) igazol vagy nyilvántartást vezet, illetve az ezeket érintő döntését érvényesíti."
Egységes a szakmai gyakorlat abban, hogy a Pkbt. hatálya alá tartozó ügyek nem tartoznak a hatósági ügyek közé. A Pkbt. szerinti eljárásban csak azoknak a sérelmeknek az orvoslására kerülhet sor, amelyek nem tartoznak bírósági vagy közigazgatási eljárás, így az Ákr. hatálya alá. Ezekben az ügyekben az érintett éppen úgy közigazgatási szervhez fordul egy konkrét kérelemmel, mint a hatósági ügyek esetében, azonban a panasz/bejelentés mégsem minősül közigazgatási hatósági ügynek!
A panasz és a közérdekű bejelentés lezárása nem döntéshozatallal történik, hanem írásbeli értesítéssel vagy szóbeli tájékoztatással. Ezek a közigazgatási cselekmények joghatással nem járnak, jogokat és kötelezettségeket nem állapítanak meg, vagyis nem tekinthetők olyan hatósági döntésnek, amely ellen akár közigazgatási, akár bírói úton jogorvoslatnak volna helye.
A Pkbt. 2. § (1) bekezdése határozza meg az eljárási határidőt: a panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Csurgó, 2026. május 6.

Ács Attila
jegyző

Csurgói Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője