

SZABÁLYZAT
A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK
KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

Érvényes: 2024. március 1-jétől.

Kiadta:

Baldovszky-Kovács Dóra
igazgató

TARTALOM

I. ALAPELEVEK ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
A szabályzat célja, hatálya	3
Eljárásra jogosultság és hatáskör	3
Értelmező rendelkezések	4
Eljárási alapelvek	5
Adatvédelem	5
II. A PANASZOKKAL, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND.....	6
Az eljárás megindítása	6
Elintézési határidő és tájékoztatás.....	7
Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása	7
A bejelentések intézésével kapcsolatos feladatok és azok felelőse	8
A bejelentésre tett intézkedések	9
Eljárási illeték.....	9
III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	9
A Szabályzat hatálybalépése	9
A Szabályzat megismertetése.....	10
A Szabályzat karbantartása	10
1. melléklet.....	11
Megismerési nyilatkozat	13

SZABÁLYZAT

A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL

A péceli Lázár Ervin Városi Könyvtár és Szemere Pál Művelődési Ház (a továbbiakban: Intézmény) panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről szóló szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Törvény) alapján a következők szerint határozom meg.

I. ALAPELVEK ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat célja, hatálya

1. §

(1) A Szabályzat célja, hogy az Intézmény feladatellátása, illetve az intézményi ügyintézés során a polgárok panaszainak és közérdekű bejelentéseinek előterjesztését, bejelentését, vizsgálatát és érdemi elintézésének egységes szabályait meghatározza.

(2) A Szabályzat hatálya kiterjed az Intézményben foglalkoztatott valamennyi közalkalmazottra és munkavállalóra.

Eljárásra jogosultság és hatáskör

2. §

(1) Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az Intézményhez. Amennyiben az Intézmény a Törvény 1. § (4) bekezdése szerint „a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervnek” minősül, a 3. § c) pont szerinti ügyfelelős arra tekintettel készíti elő a választ.

(2) Ha nem az Intézmény az eljárásra jogosult szerv – a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések figyelembevételével – a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyidejű értesítése mellet a beérkezéstől számított 8 napon belül a panaszt vagy közérdekű bejelentést jelen §-ban foglaltak szerint átteszi az eljárásra jogosult szervhez. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai kezelésére törvény alapján nem jogosult, vagy az nem

állapítható meg kétséget kizáróan, továbbá az 9. § (1) bekezdésben foglaltakkal összhangban az Intézmény az áttételt megelőzően minden esetben kikéri a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulását az adatai továbbításához.

(3) Ha más szerv névtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentést vagy panaszt annak tartalmi vizsgálata és saját hatáskörének hiánya megállapítása mellett tesz át az Intézményhez, a válaszlevélben ki kell kérni az áttételt elrendelő szerv véleményét, hogy – figyelemmel a Törvény 2/A. §-ára, valamint a Szabályzat 8. §-ára – tekinthető-e a közérdekű bejelentés vagy panasz az áttételt elrendelő szerv bejelentésének.

Értelmező rendelkezések

3. §

a) Panasz: a Törvény értelmében az Intézményhez benyújtott olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási, önkormányzati hatósági – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

b) Közérdekű bejelentés: a Törvény értelmében minden olyan az Intézményhez érkezett bejelentés, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

c) Ügyfelelős: az Intézményvezető vagy az Intézmény alkalmazottja, akire a vezetője az Intézményhez beérkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést mint ügyet kiszignálta, továbbá akit a vezetője a szóbeli bejelentés jegyzőkönyvbe foglalására kijelöl (a továbbiakban együtt: ügyfelelős).

d) Panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben a hatóságnak az a feladata, hogy a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

e) Szignálásra jogosult vezető: az Intézményvezető, akadályoztatása esetén a helyettese.

f) Kiadmányozó: az Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának vonatkozó rendelkezése alapján az Intézményvezető vagy az általa megbízott személy.

g) Közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere: a Törvény értelmében a közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló olyan védett elektronikus rendszer, amelyen keresztül bárki közérdekű bejelentést tehet, és amelynek üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosja gondoskodik.

Eljárási alapelvek

4. §

(1) Az Intézménybe érkező panaszt, közérdekű bejelentést a Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni; kivizsgálni, illetve intézni.

(2) Az eljárás során a panaszost és a bejelentőt megilleti az egyenlő bánásmód.

(3) A panaszost és a bejelentőt – az 5. § (3) bekezdésében foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz, bejelentés megtétele miatt.

(4) Az ügyfelelősnek, illetve eljárásban részt vevő ügyintézőnek a panasz vagy bejelentés vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

(5) A kivizsgált panaszra, bejelentésre nyújtott írásbeli vagy szóbeli választ határidőben, közérthető stílusban kell elkészíteni.

Adatvédelem

5. §

(1) A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére a Törvény alapján jogosult vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

(2) A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelműen hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kért vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

II. A PANASZOKKAL KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND

Az eljárás megindítása

6. §

(1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel (a továbbiakban együtt: bejelentés) személyesen, írásban vagy elektronikus módon bárki fordulhat az Intézményhez.

(2) Szóban az Intézmény erre kijelölt helyiségben lehet bejelentést kezdeményezni. Az Intézményvezető vagy az általa kijelölt ügyfelelős a szóbeli bejelentést átveszi, vagy a panaszos vagy közérdekű bejelentő által is aláírt 1. melléklet szerinti minta megfelelő alkalmazásával jegyzőkönyvben írásba foglalja és azt a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére másodpéldányban átadja. A panaszos vagy közérdekű bejelentő az aláírást megtagadhatja, de ennek tényét fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

(3) Az ügyfelelős a szóban tett bejelentést vagy az arról készült jegyzőkönyvet haladéktalanul továbbítja az Intézményvezetőhöz, kivéve ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott.

(4) Az Intézmény telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

(5) Elektronikus úton az Intézmény központi elektronikus postafiókján keresztül is lehet bejelentést tenni.

(6) Az Intézményhez postai úton beérkező papír alapú bejelentéseket az ügykezelő érkezteti, majd iktatásra – további intézkedés, és válasz előkészítése céljából – az Intézményvezetőhöz továbbítja.

(7) Az Intézményvezetővel kapcsolatos bejelentést az intézményfenntartó Pécel Város Önkormányzatának (a továbbiakban: Önkormányzat) polgármesteréhez is továbbítani kell.

(8) Amennyiben a bejelentés alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy az ügy további ügyintézése során az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

(9) A 3. § g) pontja szerinti közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerébe érkező közérdekű bejelentést – ha a közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján tett közérdekű bejelentése során kérte, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala

számára legyen hozzáférhető, a közérdekű bejelentés kivonatát – az alapvető jogok biztosa továbbítja az Intézmény – mint eljárásra jogosult szerv – számára.

Elintézési határidő és tájékoztatás

7. §

- (1) A bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.
- (2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag a 30 napot meghaladja, erről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt a bejelentés beérkezésétől számított 15 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
- (3) A (2) bekezdés szerinti tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
 - a) a panasz iktatási számát;
 - b) az eljáró ügyintéző (ügyfelelős) nevét, beosztását és az Intézmény elérhetőségét.
- (4) A panaszos vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásáról az ügyfelelős köteles gondoskodni.

Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

8. §

- (1) A névtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett bejelentés (a továbbiakban: névtelen bejelentés) vizsgálata mellőzhető, kivéve ha jogszabály másként rendelkezik.
- (2) A névtelen bejelentés alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.
- (3) Névtelen bejelentés alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a bejelentésben feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a bejelentés jogossága vagy közérdekűsége.
- (4) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- (5) A bejelentés vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő a sérelmezett tevékenységről (körülményről, mulasztásról) a tudomásszerzéstől számított 6 hónap után tett bejelentést.

(6) A bejelentés érdemi vizsgálatát el kell utasítani, ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő a sérelmezett tevékenységről (körülményről, mulasztásról) a tudomásszerzéstől számított 1 éven túl tett bejelentést.

A bejelentések intézésével kapcsolatos feladatok és azok felelőse

9. §

(1) Az ügyfelelős a bejelentésre – annak tartalma szerint – úgy készíti elő a válaszlevél tervezetét, hogy annak elbírálása és a válaszlevél kiadmányozása a 7. § (1) bekezdése szerinti határidőre megtörténjék. A 2. § (2) bekezdés szerinti áttétel esetén – ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő bejelentéséből nem állapítható meg, hogy az áttételhez hozzájárulna – az áttételt megelőzően a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulásának beszerzése érdekében minden esetben fel kell hívni a panaszos vagy közérdekű bejelentő figyelmét az áttételre, és ki kell kérni az áttételhez az engedélyét.

(2) A bejelentésre készült válaszlevél kiadmányozása a 3. § f) pontja szerint történik.

10. §

(1) Az elektronikus úton az Intézmény elektronikus postafiókján keresztül tett bejelentést a postafiók kezelője a válaszadás céljából haladéktalanul, elektronikus úton továbbítja az Intézményvezetőnek, aki

a) a válaszlevelet elkészíti és e-mailben megküldi a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére, vagy

b) elektronikus úton vagy papír alapon – szignálva – továbbítja az ügyfelelősnek.

(2) Az ügyfelelős elkészíti a választ, és annak e-mail tervezetét kiadmányozásra megküldi az Intézményvezetőnek.

(3) Amennyiben az Intézményvezető döntése alapján a válasz e-mail kiadmányozható, akkor az Intézményvezető az ügyfelelős felé a válasz-email tervezetének aláírásával erről elektronikus úton vagy papír alapon az engedélyt megadja, az ügyfelelős pedig az e-mailt kiküldi a panaszosnak vagy közérdekű bejelentőnek.

(4) Amennyiben az Intézményvezető az ügyfelelős által előkészített válaszlevél tervezetét hiányosnak vagy más okból előkészítetlennek ítéli meg, azt átdolgozásra visszaadja.

(5) A papír alapú bejelentések intézése megegyezik az (1)-(4) bekezdésben meghatározottak alapján az elektronikus iratok intézésének szabályaival.

A bejelentésre tett intézkedések

11. §

Amennyiben a bejelentésben foglaltak megalapozottak, gondoskodni kell:

- a) a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges hatósági intézkedések megtételéről;
- b) a feltárt hibák, hiányosságok okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem orvoslásáról;
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Eljárási illeték

12. §

A panasz és közérdekű bejelentés elbírálására irányuló eljárás tárgyánál fogva illetékmentes.

A panaszok és közérdekű bejelentések nyomon követése, értékelése

13. §

Az Intézménybe érkező panaszokat és közérdekű bejelentéseket az Intézményvezető évente áttekinti, értékeli, a tapasztalatairól, következtetéseiről és a megtett intézkedésekről tájékoztatja az Intézmény dolgozóit, valamint az éves beszámolójában az Önkormányzat képviselő-testületét is.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat hatálybalépése

14. §

A Szabályzat 2024. március 1-jén lép hatályba.

A Szabályzat megismertetése

15. §

A Szabályzat rendelkezéseit minden érintettel meg kell ismertetni, amit a Szabályzat Megismerési nyilatkozatának aláírásával kell igazolni. Ennek felelőse az Intézményvezető.

A Szabályzat karbantartása

16. §

A Szabályzatot jogszabályi, szervezeti vagy feladatköri módosulás esetén aktualizálni kell. Ennek felelőse az Intézményvezető.

Pécel, 2024. február 29.

Baldovszky-Kovács Dóra

Baldovszky-Kovács Dóra
igazgató



JEGYZŐKÖNYV

- minta -

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdésében és a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás rendjéről szóló belső szabályzat 6. § (2) bekezdésére tekintettel került sor.

Készült: Lázár Ervin Városi Könyvtár és Szemere Pál Művelődési Ház

Időpont (nap): -án/-én

Idő: (óra, perc)

Helyiség: -ban/-ben.

Tárgy:

Jelen vannak:

Név: (kijelölt ügyfelelős)

Név: (panaszos/ közérdekű bejelentő)

A panaszos/közérdekű bejelentő adatai és levelezési címe:

Név:

Anyja neve:

Levelezési cím:

A panaszos/közérdekű bejelentő előadja:

.....

Tájékoztattam a panaszost/közérdekű bejelentőt arról, hogy a péceli Lázár Ervin Városi Könyvtár és Szemere Pál Művelődési Ház panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás rendjéről szóló belső szabályzat 6. § (2) bekezdése értelmében a kijelölt ügyfelelős a szóbeli bejelentést a panaszos által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos az aláírást megtagadhatja, de ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Tájékoztattam továbbá a panaszost/közérdekű bejelentőt, hogy a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. § (3) bekezdése értelmében a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a (4) bekezdésben foglaltak kivételével – csak

a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

A panaszos/közérdekű bejelentő – esetleges hatáskör hiányában való – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához

hozzájárul*

nem járul hozzá*

A panaszt/közérdekű bejelentést felvette és a jegyzőkönyvet készítette:

.....

A jegyzőkönyv 3 eredeti példányban készült, amelyből egy eredeti példányt a panaszos/közérdekű bejelentő átvett. A panaszos/közérdekű bejelentő az átvételt aláírásával igazolja.

Aláírások:

Panaszos/közérdekű bejelentő:

Kijelölt ügyfelelős:.....

Kelt:

* A megfelelő szövegrész aláhúzendő