

Komáromi Jókai Mór Városi Könyvtár

Intézményi bejelentések/panaszok kezelésének, nyilvántartásának, értékelésének rendjéről szóló szabályzat

Komárom

2022

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje

Készült a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján.

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – a Komáromi Jókai Mór Városi Könyvtár (a továbbiakban: Könyvtár), ügyintézése során a könyvtárlátogatók közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

- (1) A szabályzat személyi hatálya a Könyvtár dolgozóira, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.
- (2) A szabályzat hatálya a Könyvtárhoz érkezett azon beadványokra teljed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek,
- (3) A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

E szabályzat értelmében:

1. **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.
2. **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; közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

4. Eljárási alapelvek

- (1) A panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- (2) A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

- (3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (4) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

- (1) Panaszt és közérdekű bejelentést bárki előterjeszthet az I. számú melléklet szerinti űrlapon az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
 - a) levelezési cím: 2900 Komárom, Táncsics M. u. 10.
 - b) e-mail-cím: info@jmvk-komarom.hu
- (2) A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy a 2. melléklet szerinti jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:
 - a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
 - b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
 - c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
 - d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
 - e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
 - f) a bejelentő aláírását,
 - g) az eljáró személy aláírását.
- (3) Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.
- (4) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- (5) A panasz vizsgálata mellőzhető a (4) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
- (6) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- (7) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Hivatal mellőzi.
- (8) A (7) bekezdés alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- (9) A közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az Önkormányzat esetében a polgármester, a Hivatal esetében a jegyző megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.
- (10) Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

- (11) A beadványon 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 erejű magánokiratban történő - igazolását.
- (12.) Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása mellőzhető.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

- (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést, ha törvény eltérően nem rendelkezik, a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
- (2) 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.

7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

- (1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- (2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.
- (3) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintettet 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,
- (4) A (3) bekezdés szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 9. cím (1) bekezdésében foglaltakra.
- (5) 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.

8. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

- (1) 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.

- (2) 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.
- (3) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján, ha 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.

9. A panaszok tapasztalatainak évenkénti áttekintési rendje

A felmerülő panaszok vizsgálata évente célszerű.

Határideje: a következő év január 15.

Vizsgálat tárgya:

- panasz jellege (szervezési, működési)
- panasz kezelése
- panasz kezelésének hatásossága

Esetleges intézkedési terv készítése a hatékonyság fokozására.

10. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

- (1) 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 a 3. mellékletben szereplő nyilatkozatban egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.
- (2) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen olyan valótlan adatot, tényt közölt, vagy olyan valós adatot, tényt hamis színben tüntetett fel, illetve elhallgatott, amelynek a panasz, közérdekű bejelentés elbírálása szempontjából döntő jelentősége van és:
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - 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.

11. Záró rendelkezések

- (1) Jelen szabályzat 2022.április 5.-én lép hatályba.
- (2) Jelen Szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Kelt: Komárom, 2022. április 5.



Judit
Dudás Judit
igazgató