

PANNÓNIA KULTURÁLIS KÖZPONT ÉS KÖNYVTÁR

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZATA

Székhelye: 8220 Balatonalmádi, Városház tér 4.
Képviselőre jogosult személy: Gellértné Magyar Kinga igazgató

Hatályba lépett: 2023. 05. 05

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETŐ	3
2. A SZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA	3
3. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK	3
4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
5. ELJÁRÁSRA JOGOSULTSÁG ÉS HATÁSKÖR	4
6. ELJÁRÁSI ALAPELVEK	4
7. ADATVÉDELEM	4
8. AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSA	5
9. ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ ÉS TÁJÉKOZTATÁS	6
10. ÉRDEMI VIZSGÁLAT MELLŐZÉSE VAGY ELUTASÍTÁSA	6
11. A BEJELENTÉSEK INTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELADATOK ÉS AZOK FELELŐSE	6
12. A BEJELENTÉSRE TETT INTÉZKEDÉSEK	7
13. ELJÁRÁSI ILLETÉK	7
14. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	7

1. BEVEZETŐ

1. A Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár (a továbbiakban: PKKK, vagy Adatkezelő) jelen Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének szabályzatában (a továbbiakban: Szabályzat) rögzíti a hozzá érkező panaszok és közérdekű bejelentések kezelési eljárásrendjét.

2. A SZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA

2. A Szabályzat hatálya kiterjed az Adatkezelőnél foglalkoztatott valamennyi közalkalmazottra, munkavállalójára és a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre.

3. A Szabályzat célja, hogy az Adatkezelő feladatellátása során a polgárok panaszainak és közérdekű bejelentéseinek előterjesztését, bejelentését, vizsgálatát és érdemi elintézésének egységes szabályait meghatározza.

3. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

4. E szabályzat vonatkozásában a kapcsolódó jogszabályok a következők:

- a) az Európai Parlament és Tanács 2016. április 27-i a természetes személyek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (GDPR);
- b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- c) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. tv. (a továbbiakban: Panasztv.).

4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

5. Panasz: a Törvény értelmében a PKKK-hoz 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.

6. Közérdekű bejelentés: a Törvény értelmében minden olyan a PKKK-hoz 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.

7. Ügyfelelős: az igazgató vagy a PKKK alkalmazottja, akire az igazgató a beérkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést, mint ügyet kiszignálta (a továbbiakban együtt: ügyfelelős).

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

9. Szignálásra jogosult vezető: az igazgató

10. Kiadmányozó: az intézményvezető

11. 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 biztosa gondoskodik.

5. ELJÁRÁSRA JOGOSULTSÁG ÉS HATÁSKÖR

12. Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a PKKK-hoz. Amennyiben a PKKK a Panasztv. 1. § (4) bekezdése szerint „a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervnek” minősül, a 7. pont szerinti ügyfelelős arra tekintettel készíti elő a választ.

13. Ha nem a PKKK az eljárásra jogosult szerv – a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések figyelembevételével – a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyidejű értesítése mellett a beérkezéstől számított 8 napon belül a panaszt vagy közérdekű bejelentést jelen bekezdésben 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 a 44. bekezdésben foglaltakkal összhangban a PKKK az áttételt megelőzően minden esetben kikéri a panaszos vagy közérdekű bejelentő hozzájárulását az adatai továbbításához.

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

6. ELJÁRÁSI ALAPELVEK

15. A PKKK-hoz érkező panasz vagy közérdekű bejelentés esetén a Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni; kivizsgálni, és intézni.

16. Az eljárás során a panaszost és a bejelentőt megilleti az egyenlő bánásmód.

17. A panaszost és a bejelentőt – a 25. bekezdésben foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz, bejelentés megtétele miatt.

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

19. A kivizsgált panaszra, bejelentésre nyújtott írásbeli választ határidőben, közérthető stílusban kell elkészíteni.

7. ADATVÉDELEM

20. A panaszos, vagy bejelentő személyes adatainak kezelése során minden esetben tekintettel kell lenni az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. számú törvény ("Infotv".), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes

személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről ("Általános Adatvédelmi Rendelet" vagy "GDPR") rendelkezéseire.

21. Amennyiben a panaszos, vagy bejelentő nem azonosítható be egyértelműen, úgy a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell.

22. 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 Panasztv. alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

23. A PKKK kérelemre vagy hivatalból elrendeli az ügyfél, vagy az eljárás egyéb résztvevője természetes személyazonosító adatainak és lakcímének zárt kezelését, ha

- a) őt az eljárásban való közreműködése miatt súlyosan hátrányos következmény érheti, vagy
- b) ugyanazon tényállás alapján a jogerősen vagy véglegesen lezárt, vagy párhuzamosan zajló és a PKKK előtt ismert más bírósági vagy hatósági eljárásban az ügyfél vagy az eljárás egyéb résztvevője adatainak zárt kezelését rendelték el.

24. A panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

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

8. AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSA

26. Panasszal és közérdekű bejelentéssel (a továbbiakban együtt: bejelentés) bárki személyesen írásban vagy elektronikus módon fordulhat a PKKK-hoz.

28. A PKKK telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

29. Elektronikus úton a PKKK elektronikus postafiókján (igazgato@pkkk.hu) keresztül is lehet bejelentést tenni.

30. A PKKK postai úton beérkező papír alapú bejelentéseket az Iratkezelési Szabályzatban meghatározottak szerinti ügyintéző vagy ügykezelő érkezteti, majd iktatásra – további intézkedés, és válasz előkészítése céljából – az Intézményvezető asszonyhoz továbbítja.

31. A fenntartó önkormányzat (Balatonalmádi Város Önkormányzata) tevékenységével, illetve az önkormányzat fenntartói minőségét érintő ügyvel kapcsolatos bejelentést a jegyzőnek továbbítani kell.

32. 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.

33. A 11. bekezdés 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 a PKKK – mint eljárásra jogosult szerv – számára.

9. ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ ÉS TÁJÉKOZTATÁS

34. A bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.
35. 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.
36. A 35. bekezdés szerinti tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
- a) a panasz iktatási számát;
 - b) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és a PKKK elérhetőségét.
37. A panaszos vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásáról az ügyfelelős köteles gondoskodni.

10. ÉRDEMI VIZSGÁLAT MELLŐZÉSE VAGY ELUTASÍTÁSA

38. A névtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett bejelentés (a továbbiakban: névtelen bejelentés) vizsgálata mellőzhető, kivéve ha jogszabály másként rendelkezik.
39. A névtelen bejelentés alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.
40. Névtelen bejelentés alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a bejelentésben feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a bejelentés jogossága vagy közérdekűsége.
41. 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.
42. 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.

11. A BEJELENTÉSEK INTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELADATOK ÉS AZOK FELELŐSE

43. Az ügyfelelős a bejelentésre – annak tartalma szerint – úgy készíti elő a válaszlevél tervezetét, hogy annak elbírálása és a válaszlevél kiadmányozása a 34. bekezdés szerinti határidőre megtörténjen.
44. A 13. 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.
45. A bejelentésre készült válaszlevél kiadmányozása a 10. bekezdés szerint történik.
46. Az elektronikus úton a PKKK elektronikus postafiókján keresztül tett bejelentést a postafiók kezelője a válaszadás céljából haladéktalanul, elektronikus úton továbbítja az Igazgatónak, 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.

47. Az ügyfelelős elkészíti a választ, és annak e-mail tervezetét kiadmányozásra megküldi az Igazgatónak.

48. Amennyiben az Igazgató döntése alapján a válasz e-mail kiadmányozható, akkor az Igazgató 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.

49. Amennyiben az Igazgató az ügyfelelős által előkészített válaszlevél tervezetét hiányosnak vagy más okból előkészítetlennek ítéli meg, azt átdolgozásra visszaadja.

50. A papír alapú bejelentések intézése megegyezik a 46-48. bekezdésben meghatározottak alapján az elektronikus iratok intézésének szabályaival.

12. A BEJELENTÉSRE TETT INTÉZKEDÉSEK

51. 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.


13. ELJÁRÁSI ILLETÉK

52. A panasz és közérdekű bejelentés elbírálására irányuló eljárás – az illetékekről szóló 1990. évi XCII. törvény 33. § (2) bekezdés 3. pontja alapján – tárgyánál fogva illetékmentes.

14. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

53. A Szabályzat 2023. 05. 05. lép hatályba.

Balatonalmádi, 2023. 05. 04.


Gellértné Magyar Kinga
Intézményvezető



JEGYZŐKÖNYV

- minta -

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdésére tekintettel került sor.

Készült: Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár

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:.....
.....

A panaszos/közérdekű bejelentő előadja:

.....
.....

.....
Tájékoztattam a panaszost/közérdekű bejelentőt arról, hogy a Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás rendjéről szóló belső szabályzat 27. 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 adhatóak 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 aláhúzendó

