

Mórahalmi Tóth Menyhért Városi Könyvtár és Közösségi Ház
Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata

Készítette:

Kiss Bernadett
könyvtáros

A szabályzat elkészítésének dátuma:

2017. április 3.

Jóváhagyta:

Berta Gyuláné
igazgató

Utolsó frissítés dátuma: 2021. július 15.

A szabályzat módosításainak jegyzéke

Módosítás időpontja	Módosítás indoka	A módosítások tartalma	Hatálybalépés időpontja
2021. 07. 15.	Panasztv. változása, és az intézmény nevének változása	Módosítások: 1. a szabályzat formai megújítása 2. tartalmi kiegészítések: 1.1, 2.1, 2.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.2.7, 3.3, 4.1, 4.2	2021.07.13.

Az egyes oszlopok tartalma:

Módosítás indoka:

Jogszabályváltozás vagy döntés, vagy feladatkör változás, vagy adatváltozás

Módosított bekezdések:

A módosított bekezdés számjele

Hatálybalépés időpontja:

A jóváhagyó által meghatározott időpont

Tartalom

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA	4
I. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	4
1. A szabályzat célja.....	4
2. A szabályzat hatálya.....	4
2.1. A szabályzat tárgyi hatálya.....	4
2.2. A szabályzat személyi hatálya	5
II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	5
III. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, VIZSGÁLATA.....	5
3. A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása.....	5
3.1. A bejelentés formája.....	5
3.2. Az elbírálás	6
3.3. Vizsgálat mellőzése	7
3.4. Rosszhiszemű bejelentés kezelése.....	7
4. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása, intézkedések megtétele.....	8
4.1. A kivizsgálás.....	8
4.2. A vizsgálat befejezése utáni intézkedések	8
IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	10
V. MELLÉKLETEK	11
1. MELLÉKLET: BEJELENTŐ ŰRLAP	11
2. melléklet: JEGYZŐKÖNYV szóbeli bejelentésről	12
3. MELLÉKLET: NYILVÁNTARTÁS A 202... ÉVBEN ÉRKEZETT PANASZOKRÓL, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKRŐL.....	13
4. MELLÉKLET: K I M U T A T Á S A 20... ÉVBEN ÉRKEZETT KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKRŐL.....	14
5. MELLÉKLET: K I M U T A T Á S A 20... ÉVBEN ÉRKEZETT PANASZOKRÓL.....	14
6. MELLÉKLET: MEGISMERÉSI NYILATKOZAT	15

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

A Móraalmi Tóth Menyhért Városi Könyvtár és Közösségi Ház nyilvános könyvtárként minden megtesz, hogy használói számára magas szintű minőségi szolgáltatásokat nyújtson. Fontos számára a használók visszajelzése, ezért a panaszok kezelését kiemelkedő fontosságú területnek tartja. Segítségével folyamatosan ellenőrzi és javítja szolgáltatásait és egyéb könyvtári tevékenységeit. Könyvtárunk felelősséget vállal az ügyfélpanaszok udvarias módon történő kezelésére, valamint a panaszkezelési eljárás könyvtárhasználók számára történő ismertetésére.

Ezért Móraalmi Tóth Menyhért Városi Könyvtár és Közösségi Ház a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) alapján - figyelemmel az Info törvény, a Ptk, és a Mötvtv releváns előírásaira is - a következők szerint határozom meg.

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

1.1. A szabályzat célja a Móraalmi Tóth Menyhért Városi Könyvtár és Közösségi Ház (továbbiakban Könyvtár) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a Panasztv. -ben foglaltak szerinti – befogadására, kivizsgálására vonatkozó szabályok egyértelmű meghatározása, hogy a kivizsgálás eredménye, és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak, megalapozottak és eredményesek legyenek, s ezáltal is törekedjen a minőségi szolgáltatások nyújtására.

2. A szabályzat hatálya

2.1. A szabályzat tárgyi hatálya

2.1.1. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Könyvtár tevékenységét érintő külső partnerektől, társszervektől érkező, illetve a Könyvtár munkatársai által benyújtott közérdekű bejelentésekre, panaszokra.

2.1.2. A szabályzat hatálya a Könyvtár valamennyi – Alapító Okiratában és SzMSz-ében meghatározott – tevékenységét érintő közérdekű bejelentésre és panaszra kiterjed. Így hatályos különösen a könyvtári, közművelődési, és felnőttképzési tevékenységét illető bejelentések és panaszok esetében is.

A szabályzat tárgyi hatálya nem vonatkozik a Szerv/Szervezet azon döntéseire, intézkedéseire sem, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatóak felül.

2.2. A szabályzat személyi hatálya

- 2.2.1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Könyvtár tevékenységét érintő közérdekű bejelentések és panaszok befogadásával, kivizsgálásával, azok eredménye alapján hozott intézkedések megvalósításával kapcsolatos tevékenységekben résztvevő munkatársakra, és a szabályzatban meghatározott, korlátozott mértékben a közérdekű bejelentést, panaszt benyújtókra.
- 2.2.2. A Könyvtárnál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálása és a döntéshozatal jogát és felelősségét a Könyvtár vezetője viseli.

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Panasz: A 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.

Közérdekű bejelentés: 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.

III. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, VIZSGÁLATA

3. A panasz és a közérdekű bejelentések fogadása, minősítése, elbírálása

3.1. A bejelentés formája

- 3.1.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Könyvtár adott egységéhez.
- 3.1.2. Az érkező bejelentés megtehető szóban, írásban, vagy elektronikusan.

Személyesen: A látogató személyesen panaszt vagy bejelentést tehet a Könyvtár nyitvatartási idejében, a Könyvtár olvasói tereiben, a Könyvtár dolgozóinál.
Nyitva tartás:

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
ZÁRVA	8-17	8-18	8-17	8-17	8-12	ZÁRVA

Írásban: Panasz vagy bejelentés tehető a jelen dokumentum mellékletét képező *Panaszfelvételi űrlap* kitöltésével, mely eljuttatható

- faxon a 62/281-441 telefonszámon
- levélben a Móraalmi Tóth Menyhért Városi Könyvtár és Közösségi Ház 6782 Mórahalom, Röszei út 2. címen
- elektronikus úton a morahalomkonyvtar@gmail.com e-mail címen.

A Panaszfelvételi űrlap tartalmazza a panaszos nevét, elérhetőségét, a nyomtatvány kitöltésének időpontját, a panasz tárgyát és annak rövid leírását, a panasszal kapcsolatos igazgatói intézkedéseket, a válasz időpontját és az igazgató aláírását.

- 3.1.3. A személyesen tett közérdekű bejelentést a szabályzat 1. és 2. számú mellékletében foglaltak szerint kettő példányban írásba kell foglalni, és az egyik példányt a közérdekű bejelentő számára át kell adni.
- 3.1.4. Amennyiben a közérdekű bejelentés a Könyvtárat érintő tartalom mellett a kifogásolt tevékenységet szabályozó jogszabály változtatására vonatkozó javaslatot is tartalmaz, azt célszerű véleménnyel ellátva a jogalkotónak is megküldeni.

3.2. Az elbírálás

- 3.2.1. Minden panaszra és bejelentésre reagálni kell, és meg kell állapítani a panasz vagy bejelentés jogosságát. Jogos panasz vagy bejelentés esetén az ügyet tisztázni kell, de jogtalan panasz vagy bejelentés esetén is tájékoztatni kell a panasztevőt.
- 3.2.2. A panaszok kezelését a Könyvtár vezetője végzi.
- 3.2.3. Az írásban érkező panaszokat és bejelentéseket 5 munkanapon belül meg kell válaszolni. Amennyiben a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, egy rövid tájékoztató levél után, 30 napon belül értesíteni kell a panaszost vagy bejelentőt a kivizsgálást követő intézkedésekről.
- 3.2.4. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.
- 3.2.5. Amennyiben a panaszos vagy bejelentő nem elégedett a Könyvtár vezetőjének válaszával, panaszával a város polgármesteréhez fordulhat. Erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.
- 3.2.6. Azokat a panaszokat, véleményeket, bejelentéseket, amelyek szóban érkeznek, és nem kívánnak intézkedést, azt erre a célra rendszeresített füzetben vezeti a Könyvtár.
- 3.2.7. A vezető a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti, kivéve, ha az elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást (dokumentáltan) tudomásul vette.

3.3. Vizsgálat mellőzése

- 3.3.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 3.3.2. A panasz vizsgálata mellőzhető a 3.3.1. pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
- 3.3.3. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 3.3.4. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Könyvtár vezetése mellőzi.
- 3.3.5. A 3.3.4. pontban meghatározottak alkalmazásától el lehet tekinteni, és ebben az esetben a panaszt vagy közérdekű bejelentést meg kell vizsgálni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- 3.3.6. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai 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.

3.4. Rosszhiszemű bejelentés kezelése

- 3.4.1. Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével be lehet fejezni.
- 3.4.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és
 - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.
- 3.4.3. Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatairól való tájékoztatáshoz való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

4. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálása, intézkedések megtétele

4.1. A kivizsgálás

- 4.1.1. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a panasz tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.
- 4.1.2. A panaszt, közérdekű bejelentést tartalma alapján kell kivizsgálni. A Könyvtár vezetője a beadvány tartalmától függően dönti el, hogy azt panaszként, vagy közérdekű bejelentésként kell-e kezelni. A panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően az ügyben eljáró (jogosult) vezető - kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett üggyel kapcsolatban a panaszt vagy bejelentést tevő személytől.
- 4.1.3. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Panasztv. 2-3. §-aiban foglalt eljárási szabályok szerint és határidők betartásával kell eljárni. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásáért a panasz, illetve közérdekű bejelentés tartalma szerint érintett vezető a felelős. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt olyan foglalkoztatott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 4.1.4. Aki a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során eljár, annak joga van betekinteni olyan iratokba, adatokba, amelyeknek szükségesek a kivizsgáláshoz. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, és az érintett(ek) személyi felelősségét.
- 4.1.5. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásra a Könyvtár székhelyén, vagy más hivatalos helyiségben kell, hogy sor kerüljön. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.
- 4.1.6. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés a Könyvtárban foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban lévő személyre vonatkozóan érkezik, a munkáltató jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.
- 4.1.7. A Könyvtár működésére vonatkozó panasz, illetve közérdekű bejelentés, és annak alapján történt szabálytalanság észlelése esetén a szervezeti integritást sértő események kezelésére vonatkozó szabályzat rendelkezései szerint kell eljárni.

4.2. A vizsgálat befejezése utáni intézkedések

- 4.2.1. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell
- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

- az okozott sérelem orvoslásáról és
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- 4.2.2. A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban, a Panasztv. 2. § (4) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.
- 4.2.3. A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai - az 1) pontban foglalt eseten túlmenően - csak a panasz, bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos, bejelentő egyértelműen, írásban hozzájárult. A panaszos, bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- 4.2.4. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben **bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel**, a panaszos, bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.
- 4.2.5. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos, bejelentő rosszhiszeműen járt el, és **alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott**, adatait az eljárás kezdeményezésére, lefolytatására jogosult szerv részére - kérelmére - át kell adni.
- 4.2.6. A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a tett intézkedésekről az ezzel megbízott munkatárs köteles a jelen szabályzat **3. és 4. valamint 5. mellékletében** foglalt tartalommal nyilvántartást vezetni. A kijelölt munkatárs megfelelő információval történő ellátásáért a vezető felel.
- 4.2.7. A Könyvtár magasabb beosztású vezetője a saját területén a kontrolltevékenység keretében rendszeres időközönként áttekintik a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, értékeli az azokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan lehessen módosítani az adott tevékenységet a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

5. A szabályzat hatályba lépését követő intézkedések

- 5.1. A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2021. július 13. napján lép hatályba.
- 5.2. A szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a Könyvtár korábbi, azonos tárgyú igazgatói utasítása hatályát veszti.
- 5.3. A Könyvtár vezetőjének a felelőssége, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének jelen szabályzatában foglalt előírásait az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat **7. mellékletében** szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják.

Mórahalom, 2021. július 15.


.....
Berta Gyuláné
igazgató



V. MELLÉKLETEK

1. melléklet: BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja:év...hónap...nap

A bejelentés módja:

Helyszín:

Bejelentést rögzítette:

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Lakcíme:.....

Telefonszáma:

E-mail:

Zárt adatkezelést kér-e? Igen Nem

.....
aláírás

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása: (folytatás a lap hátoldalán)

.....
.....
.....

k. m. f.

..... tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valódiságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul, illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy személyes érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!

Kelt:..... felvette:

.....
bejelentő aláírása

.....
szervezet részéről

Panasz / közérdekű bejelentés hatálya alá tartozó eset a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján

2. melléklet: JEGYZŐKÖNYV szóbeli bejelentésről

Készült (név) érintett szóbeli meghallgatásán 20..... év hó napján
.....(cím) alatti helyiségben.

Jelen vannak:

..... (az arra kijelölt munkatárs)
..... (érintett)
.....(jegyzőkönyvvezető)

Az arra kijelölt munkatárs: a meghallgatást megnyitja,

- megállapítja, hogy a szóbeli meghallgatáson megjelentek-e, illetve, ki nem jelent meg
- ki jelentett be akadályoztatást.

Az arra kijelölt munkatárs tájékoztatja a jelenlévőket a meghallgatás okáról:

.....
.....

Az arra kijelölt munkatárs meghallgatja az érintettet:

.....
.....

Az arra kijelölt munkatárs a tényállás tisztázása keretében:
szakértőt vesz igénybe

.....

K.m.f.

.....
az arra kijelölt munkatárs

.....
érintett

.....
jegyzőkönyvvezető

4. melléklet: K I M U T A T Á S a 20.... évben érkezett közérdekű bejelentésekről

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
1.	A közérdekű bejelentések száma:	
2.	A közérdekű bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	1) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	2) alkalmazott magatartása (...db bejelentés)	
	3) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	4) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
	5) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:	
3.	A közérdekű bejelentések következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	

5. melléklet: K I M U T A T Á S a 20.... évben érkezett panaszokról

Sor-szám	Megnevezés	Megállapítások
1.	A panaszok száma:	
2.	A panaszok tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	6) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	7) alkalmazott magatartása (...db bejelentés)	
	8) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	9) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
	10) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:	
3.	A panaszok következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	