



KÖLCSEY FERENC
MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
ÉS KÖNYVTÁR OROSZLÁNY

**Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének
eljárási rendje**

2020.

A Kölcsey Ferenc Művelődési Központ és Könyvtár Oroszlány igazgatója, tekintettel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény előírásaira, a közérdekű bejelentések és panaszok egységes eljárásrendjének kialakítása érdekében az alábbi szabályzatot adja ki:

I. Alapelvek és alapvető rendelkezések

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja, hogy a Kölcsey Ferenc Művelődési Központ és Könyvtár Oroszlány intézmény munkája és a hivatali ügyintézés során a közérdekű bejelentések és panaszok (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

1.2. A szabályzat hatálya kiterjed a Kölcsey Ferenc Művelődési Központ és Könyvtár Oroszlány intézményben foglalkoztatott valamennyi munkavállalóra.

2. Értelmező rendelkezések

2.1.E szabályzat értelmében:

2.1.1. *Panasz*: egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá;

2.1.2. *Közérdekű bejelentés*: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;

2.1.3. *Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan eljárás, amelyben az intézménynek az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

3. Eljárási alapelvek

3.1. Az intézménybe érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

3.2. Az eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.

3.3. A panaszost – az 4.3. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

3.4. Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

3.5. A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

4. Adatvédelem

4.1. A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.

4.2. A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

4.3. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos 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.

II. Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

1. Az eljárás megindítása

1.1. Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat – szóban (személyesen ügyfélfogadási időben a KFMKK székhelyén), írásban, vagy elektronikus úton az intézmény elérhetőségein az igazgatóhoz.

1.2. A panaszt köteles az intézmény bármely szervezeti egysége befogadni és azt, vagy - szóbeli panasztétel esetén - az arról készült feljegyzést haladéktalanul az igazgató részére eljuttatni, kivéve, ha a panaszos a szóbeli megkeresésére azonnali választ kapott, illetve ha közigazgatási hatósági ügy indítása indokolt és a panasz vagy közérdekű bejelentés az illetékes belső szervezeti egységnél került befogadásra. A jegyző tájékoztatása – a szóbeli megkeresésre történő azonnali válaszadás kivételével – a fenti esetekben is kötelező. A tájékoztatásnak a panasz vagy közérdekű bejelentés lényegét kell tartalmaznia, valamint rövid utalást az ügy további ügyintézését érintően.

1.3. Az intézmény tevékenységével vagy annak vezetőjével kapcsolatos panaszokat a polgármesternek is továbbítani kell.

1.4. Amennyiben a panasz alapján államigazgatási eljárás indítása indokolt, úgy ezen ügyek további ügyintézése során a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

1.5. A szóbeli panaszról az azt felvevő munkavállaló köteles feljegyzést készíteni.

2. Elintézési határidő és tájékoztatás

2.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.

2.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

2.3. A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell:

- a panaszt;
- annak iktatási számát;
- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és az intézményi elérhetőségét.

2.4. Az ügyfél tájékoztatásáról az információs köteles gondoskodni.

3. Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

3.1. A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

3.2. A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül.

3.3. Névtelen panasz alapján az eljárást megindítani akkor szükséges, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége.

3.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

3.5. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

3.6. A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

4. Közérdekű kérelem, panasz, bejelentésre tett intézkedések

4.1. Az illetékes belső szervezeti egység kijelölt ügyintézője a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével - köteles a panaszost (bejelentőt) írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

4.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

4.3. A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha az alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:

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

5. Eljárási költség

5.1. A közérdekű bejelentés és a panasz elbírálására irányuló eljárás tárgyánál fogva illetékmentes eljárás az illetékekről szóló 1990. XCIII. törvény 33.§ (2) bekezdés 3. pontja alapján.

III. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat **2020. november 1. napján** lép hatályba.

Az intézményben az igazgató köteles gondoskodni arról, hogy a szabályzatban foglaltakat valamennyi dolgozó megismerje. A dolgozók a megismerés és a tudomásul vétel tényét a *1. számú melléklet* szerinti megismerési nyilatkozat aláírásával igazolják

Oroszlány, 2020. október30.

Takács Tímea
igazgató

