



Szervezeti és Működési Szabályzat
15. sz. melléklete

**A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK,
PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJÉRE
VONATKOZÓ SZABÁLYZAT**

I. Általános rendelkezések

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (Panasztv.) alapján - figyelemmel az Info törvény, a Ptk., és a Möt. releváns előírásaira is – a Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) valamennyi szervezeti egységének ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen, a következők szerint határozom meg.

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, *hogy a Könyvtár, a nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.* A 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. Mindezek mellett további cél az is, hogy a látogatók, könyvtárhasználók és partnerek panaszmentesen, illetve panaszukat orvosolva térjenek vissza intézményünkbe. A panaszügyek kapcsán szerzett információk felhasználásával a Könyvtár folyamatai hatékonyabbá és szolgáltatásainak színvonala javíthatóvá váljanak.

2. A szabályzat hatálya

- **Személyi hatálya** kiterjed a Könyvtárral munkaviszonyban álló személyekre, valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (továbbiakban: *bejelentő*)

- **Tárgyi hatálya** kiterjed a Könyvtárhoz érkező azon beadványokra, amelyek közérdekű bejelentésnek vagy panasznak minősülnek.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra. A szabályzat tárgyi hatálya nem vonatkozik a Könyvtár azon döntéseire, intézkedéseire sem, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági, közigazgatási eljárás - során vizsgálhatóak felül.

3. Fogalom magyarázat

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. Továbbá ide tartozik minden, ami a Könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos észrevétel, kifogás jellegű bejelentés, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

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

- 4.1. A közérdekű bejelentés és panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 4.2. A bejelentőt – a jelen szabályzat 9. pontjában meghatározottak kivételével - nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés vagy panasz megtétele miatt.
- 4.3. Az eljárás lefolytatása és a bejelentés vagy panasz kivizsgálása során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészséggel kell eljárni.
- 4.4. A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

II. A közérdekű bejelentés és panasz

5. A bejelentés formája

A Könyvtár a közérdekű bejelentések és panaszok megtételére az alábbi két eljárási formát teszi lehetővé a panaszos szándékától és a benyújtás módjától függően:

- 5.1. **Nem hivatalos** eljárás esetén a bejelentő célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. A Könyvtár részéről nem tart igényt hivatalos válaszra.
- 5.2. **Hivatalos** eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, a Könyvtár igazgatójának válaszával záruló közérdekű bejelentés, panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni az 1. sz melléklet szerinti **Közérdekű bejelentés, panaszfelvételi űrlapot** vagy a 2. számú **Véleménydobozba bedobandó űrlapot**. Bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

6. A bejelentés módjai

A Könyvtár a panaszok és közérdekű bejelentések benyújtására az alább felsorolt kommunikációs csatornákat biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni bárki számára.

6.1. Személyesen, nyitvatartási időben a Könyvtár kölcsönző pultjánál lehet panasszal vagy közérdekű bejelentéssel élni.

A bejelentő **szóban tett** panaszát/közérdekű bejelentését nem hivatalos eljárásként kezeli a Könyvtár, amennyiben írásos formában nem történik meg a benyújtása. Az 1. sz. melléklet alapján az írásba foglaltakat két példányban kell elkészíteni, a másolatot a panaszos vagy bejelentő számára át kell adni.

6.2. Telefonon, nyitvatartási időben a Könyvtár kölcsönző pultjánál az alábbi telefonszámokon lehet közérdekű bejelentést, panaszt tenni:

+36 (76) 461-429

+36 (76) 560-770

A hivatalos közérdekű bejelentési vagy panasztételi szándékot külön jelezni kell. Ilyenkor a Könyvtár munkatársa az 1. sz. melléklet szerinti űrlapot tölt ki.

6.3. Írásban

a) **postai úton** (Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár, 6100 Kiskunfélegyháza, Szent János tér 9.) a Könyvtár igazgatójának címezve

b) **elektronikusan**, e-mailben a psvk@psvk.hu címen. Az e-mailhez csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött közérdekű bejelentés, panaszfelvételi űrlapot (1. sz. melléklet)

c) a **Könyvtár nyilvános részlegeiben található véleménydobozokba** helyezve a jelen szabályzat 2. számú melléklet szerinti kitöltött űrlapon

6.4. Egyéb módon (pl. a Könyvtár Facebook oldalán) eljuttatott panasz esetében nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

7. Az űrlapok nyilvántartásba vétele és határidők

7.1. A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt két munkanapon belül nyilvántartásba kell venni.

7.2. A postai úton, e-mailben, véleménydobozokban elhelyezett panaszok legkésőbb hétfői napon kerülnek nyilvántartásba.

7.3. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított tíz munkanap. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag tíz napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

8. Az űrlapok hitelesítése

- 8.1.** Személyesen, postai úton, véleménydobozokban elhelyezett űrlap tartalmát a bejelentő olvasható aláírásával hitelesíti.
- 8.2.** Az elektronikusan beküldött, illetve telefonos bejelentés alapján a Könyvtár munkatársa által kitöltött közérdekű bejelentés, panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 5 munkanapon belül a bejelentő személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a bejelentő kérésére szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a bejelentő az észrevételeit az elküldés napjától számított 5 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a bejelentő nem élt ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

9. Vizsgálat mellőzése

- 9.1.** A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- 9.2.** A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Könyvtár vezetése mellőzi. Ennek 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.
- 9.3.** A 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 bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- 9.4.** Ha a közérdekű bejelentést vagy panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján - írásban – nyújtják be és a képviseleti jogosultságot nem megfelelően igazolják, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

10. Rosszhiszemű bejelentés kezelése

- 10.1.** Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével be lehet fejezni.
- 10.2.** Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a 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.

11. A bejelentő védelme

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.

12. A panaszok kivizsgálása, elbírálása

12.1. A Könyvtárba érkezett valamennyi panasz, közérdekű bejelentés a könyvtár igazgatójához kerül, amelyre hivatalos választ is az igazgató ad írásban.

12.2. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása történhet iratok, adatok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával.

12.3. A kivizsgálás során, más szervezeti egységtől, munkatárstól, iratok, adatok rendelkezésre bocsátása kérhető. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést is kell tartani, amelynek során vizsgálni kell a panaszban, közérdekű bejelentésben foglaltakat. Hiányosság, szabálytalanság megállapításakor vizsgálni kell annak okát, és az érintett(ek) személyi felelősségét.

12.4. A hivatalos válaszról a bejelentőt az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához az űrlap tartalma alapján további érdemi információkra, adatokra van szükség, a Könyvtár a bejelentőt erről tájékoztatja.

12.5. Az űrlapokat és a panaszra, közérdekű bejelentésre adott hivatalos választ a Könyvtár megőrzi irattárában, a bejelentő kérésére biztosítja annak megtekintését.

13. A vizsgálat befejezése utáni intézkedések

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. A bejelentő személyes adatai 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 bejelentő egyértelműen, írásban hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

13.4. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, a bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

13.5. A vezetés legalább évente egy alkalommal áttekinti a beérkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket.

14. A panasz felülvizsgálata

14.1. A bejelentő, amennyiben a panaszára, közérdekű bejelentésére adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a hivatalos válasz felülvizsgálatát.

14.2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.

14.3. A felülvizsgálati kérelem a könyvtár igazgatójához kerül, aki a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásába bevonja a fenntartót.

14.4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a fenntartó és a könyvtárigazgató ellenjegyzésével ellátva érvényes.

14.5. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

III. Záró rendelkezések

A Könyvtár a Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendjére vonatkozó szabályzatot részlegeiben és honlapján elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, annak tényét a szabályzat 4. sz. mellékletében szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják.

Kiskunfélegyháza, 2022. szeptember 22.

Abonyi Szilvia
igazgató

**KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS,
PANASZFELVÉTELI ŰRLAP**

A bejelentés típusa (aláhúzendó):		panasz	közérdekű bejelentés
A bejelentő neve:		Dátum:	
A bejelentő elérhetőségei (telefonszám, levelezési cím, e-mail-cím):			
Az olvasójegy száma (ha van):			
A közérdekű bejelentés vagy panasz tárgya, rövid leírása:			
..... A bejelentő aláírása	 A bejelentést/panaszt felvevő aláírása	
Válasz a panaszra hivatalos levélben			

2. számú melléklet

VÉLEMÉNYDOBOZBA BEDOBANDÓ ŰRLAP

A panaszos neve*:	Dátum*:
A panaszos elérhetőségei (telefonszám, levelezési cím, e-mail-cím)*:	
Az olvasójegy száma (ha van):	
A panasz, észrevétel, kifogás tárgya, rövid leírása*:	
Aláírása*:	
Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, adja meg a *-gal jelölt kötelező adatokat.	

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A bejelentő neve:	Dátum:
A bejelentő elérhetőségei (telefonszám, levelezési cím, e-mail-cím):	
A bejelentés iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti közérdekű bejelentés, panaszfelvételi úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
.....	
A bejelentő aláírása	A bejelentést felvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre hivatalos levélben	

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendjére vonatkozó szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Dátum	Aláírás