

## 5. számú melléklet: Panaszkezelési Szabályzat

### I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat kiadásának jogszabályi alapja a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény. E törvény szerint a helyi önkormányzati szerv a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket köteles elintézni.
2. A szabályzat célja, hogy a Juhász Jácint Művelődési Ház-Könyvtárban (továbbiakban: intézmény) egységes panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
3. 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. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, az intézmény működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
4. 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.
5. A nem az intézmény feladatkörébe tartozó panaszt vagy közérdekű bejelentést – amennyiben ismert az eljárásra jogosult szerv – a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, s az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

### II. A panasz benyújtásának módja

Az intézmény a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni.

- a) Személyesen nyitvatartási időben az intézményben a mellékelt panaszfelvételi űrlap kitöltésével lehet panasszal élni az intézmény munkatársánál.
- b) Írásban a mellékelt panaszfelvételi űrlap kitöltésével
  - ba) Postai úton az intézmény székhelyének címére (2146 Mogyoród, Dózsa György út 40.) küldött levélben,
  - bb) E-mailben a [muvelodesihaz@mogyorod.hu](mailto:muvelodesihaz@mogyorod.hu) címen.

### III. Hivatalos panaszkezelési eljárás, adatkezelés

1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az intézményhez. A bejelentéshez a mellékelt panaszfelvételi űrlap kitöltése szükséges. A szóbeli közérdekű bejelentést az intézmény írásba foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. Az írásba foglalás szintén a mellékelt panaszfelvételi űrlap kitöltésével valósul meg.
2. Alapelv, hogy az intézmény a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.
3. 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 hozzájárulásuk nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

#### **IV. Az űrlapok hitelesítése**

1. Az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
2. Az e-mailben küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.
3. Névtelenül beküldött panaszokkal az intézmény érdemben nem foglalkozik.

#### **V. A panasz elbírálása**

1. A panasz elbírálását az adott egység vezető munkatársa végzi, de minden esetben iktatni kell az űrlapot.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag igazgatói/igazgatóhelyettesi, az intézmény képviselőjére jogosult ellenjegyzésével érvényes.
3. A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől számított 30 nap. Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előre láthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, e tényről az elintézés várható időtartamának közlésével együtt a bejelentőt tájékoztatni kell.
4. A hivatalos válaszból – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni.
5. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ az intézmény 5 évig megőrzi az irattárban, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.
6. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
7. A panasz vizsgálata akkor is mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

## PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail):	
Az olvasójegy szereplő egyedi azonosító (az olvasójegy száma a vonalkód alatt):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Igazgató/igazgatóhelyettes aláírása:	Dátum:

Mogyoród, 2023. április 01.

