

Iktatószám: 1/2021. (02.16.)

**Panaszok és közérdekű bejelentések
eljárási rendje**

PREAMBULUM

A Székesfehérvári Községi és Kulturális Központ a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglaltak alapján a panaszok és közérdekű bejelentések társaságon belüli elintézésének rendjét az alábbiak szerint állapítom meg:

1. Az utasítás személyi hatálya az intézmény dolgozóira, valamint az Intézménnyel egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási szerződés) tevékenységet végző személyekre terjed ki.
2. Jelen utasítás annak közzétételét követő napon lép hatályba azzal, hogy rendelkezéseit a folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.
3. A jelen utasítás mellékletét képező szabályzatot az igazgató köteles az alábbi esetekben felülvizsgálni és szükség esetén annak módosításához szükséges intézkedések megtételéről gondoskodni:
 3. 1. hatálybalépést követő évtől minden naptári év január 31. napjáig,
 3. 2. jogszabályváltozást követően – amennyiben a jogszabály másként nem rendelkezik – a jogszabályváltozás hatályba lépését követő 30 (harminc) napon belül.
4. Jelen utasítás mellékletét képező szabályzat tekintetében valamennyi, az 1. pont szerinti személy köteles annak megismeréséről írásban nyilatkozni,
 4. 1. jogviszony létesítése esetén legkésőbb a jogviszony létrejöttkor,
 4. 2. fizetés nélküli szabadságot követő ismételt munkába álláskor a munkába állást követő 30 (harminc) napon belül, vagy
 4. 3. minden más esetben a jelen utasítás hatályba lépését követő 30 (harminc) napon belül.

1. A szabályzat célja

1. § Jelen szabályzat célja a Székesfehérvári Községi és Kulturális Központ (székhelye: 8000 Székesfehérvár, Fürdő sor 3., levelezési címe: 8000 Székesfehérvár, Fürdő sor 3., a továbbiakban: Intézmény) tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak szerinti - kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

2. A szabályzat hatálya

- 2. §** (1) Jelen szabályzat tárgyi hatálya az Intézmény tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni az Intézményhez beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak, közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az az Intézményhez közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést vagy kérelmet az Intézménynek továbbította.
- (2) A jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.
- (3) Jelen szabályzat nem vonatkozik az Intézmény azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül.
- (4) Jelen szabályzat előírásait nem kell alkalmazni azon bejelentések, panaszok kivizsgálására irányuló eljárásra, amely bejelentésre, panaszra az Intézmény tevékenységi köre miatt irányadó ágazati jogszabályok írnak elő rendelkezéseket.
- 3. §** A szabályzat személyi hatálya az Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített személyi hatály szerinti személyekre (a továbbiakban: Munkatársak), valamint az intézménnyel egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási szerződés) tevékenységet végző személyekre terjed ki.

3. Értelmező rendelkezések

- 4. §** A szabályzat alkalmazása során:
- 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.
- b) közérdekű bejelentő: Az a személy, aki közérdekű bejelentéssel fordul az Intézményhez.
- c) 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.
- d) panaszos: Az a személy, aki panasszal fordul az Intézményhez.

4. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelése

- 5. §** (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, telefonon, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat az Intézményhez, ha a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykör az Intézmény tevékenységével, munkatársaival, valamint az Intézménnyel szerződésben lévő, szolgáltatást ez alapján végző természetes vagy jogi személlyel kapcsolatos kapcsolatos.

- (2) A szóbeli panaszt – amennyiben a panaszos azt kifejezetten kéri úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint – írásba kell foglalni az *1. mellékletben* meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, és azt a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban át kell adni. A közérdekű bejelentés történhet telefonon vagy e-mailben a titkarsag@fehervariprogram.hu e-mail címre.
 - (3) A panaszról készült jegyzőkönyvet az Intézmény papír alapon a jogszabályban meghatározott ideig köteles megőrizni, ezt követően a számítógép merevlemezén szkennelve történik az archiválás.
 - (4) Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés postai úton az Intézmény címére – 8000 Székesfehérvár, Fürdő sor 3. – vagy elektronikus úton az Intézmény e-mail címére – titkarsag@fehervariprogram.hu –, továbbá személyesen az Intézmény titkárságán nyújtható be.
6. §
- (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az Intézményhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
 - (2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
 - (3) Az Intézmény a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
 - (4) Az Intézmény a vizsgálat befejezésekor – 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 értesíti.
 - (5) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
7. §
- (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
 - (2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos 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.
 - (3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi.
 - (4) A (3) bekezdés alkalmazásától az Intézmény eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

8. § (1) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, amely irányulhat kártérítés, kártalanítás megfizetésére is,
 - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - c) az okozott sérelem orvoslásáról és
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
9. § Amennyiben az Intézmény a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra nem jogosult és megállapítható, hogy mely szerv rendelkezik az eljárásra hatáskörrel, az Intézmény a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Amennyiben a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.
10. § (1) Az Intézmény tevékenységét, a vezetőit vagy beosztott munkatársait érintő panaszokat, közérdekű bejelentéseket az igazgató vizsgálja ki. Az Intézmény igazgatóját érintő panaszokat Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata vizsgálja ki.
- (2) A panasz és a közérdekű bejelentés Társasághoz beérkezését követően haladéktalanul intézkedni szükséges.
 - (3) Az ügyvezető a vizsgálat elrendeléséről és annak eredményéről tájékoztatja a panaszost vagy bejelentőt.
11. § (1) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a (3) bekezdésben foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (2) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a (3) 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 hozhatóak nyilvánosságra.
 - (3) Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és
 - a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

5. Záró rendelkezések

12. § Az Intézmény a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
13. § A közérdekű bejelentő az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 38/C. §-a alapján az általa vélelmezett visszásság orvoslása érdekében beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához, amennyiben az eljárásra jogosult szerv
- a közérdekű bejelentést megalapozatlannak nyilvánítja,
 - a közérdekű bejelentő a vizsgálat eredményével nem ért egyet,
 - a közérdekű bejelentő álláspontja szerint az eljárásra jogosult szerv a közérdekű bejelentést nem vizsgálta ki teljes körűen.
14. § (1) A panaszokról és közérdekű bejelentésekről – a panasz vagy közérdekű bejelentés Társasághoz való beérkezésének dátumára, a tárgyára, a panaszos vagy közérdekű bejelentő nevére, a panasznak vagy a közérdekű bejelentésnek a kirendeltséghez vagy az eljárásra jogosult szervhez történő továbbítás dátumára, valamint a vizsgálat eredményére kiterjedően – az Intézmény köteles nyilvántartást vezetni. A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább az alábbi adatokat:
- a panasztevő személy azonosításához szükséges információkat, és elérhetőségeit vagy a panasz névtelenségére utaló tény,
 - a panasz beérkezésének idejét és módját,
 - a panasz tárgyát,
 - a panasz alapjául szolgáló eset rövid ismertetését,
 - a panasz alapján lefolytatott vizsgálat megállapításait, megtett intézkedéseket,
 - a panasz megválaszolásának idejét és módját,
 - a panasz intézéséért felelős személy nevét és beosztását.
- (2) A nyilvántartást – lévén, hogy az személyes adatokat is tartalmazhat – zártan kell kezelni, annak adattartalmát az alábbi személyek ismerhetik meg:
- az, akivel kapcsolatosan rendelkezést tartalmaz, abban a részben,
 - az, aki azzal kapcsolatosan feladat- és hatáskörrel rendelkezik,
 - a fenntartó továbbá jogszabály alapján ellenőrzést végző szervek nevében eljáró személyek,
 - akinek azt jogszabály lehetővé teszi.
15. § Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a szabályzat valamely rendelkezése a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel nem áll többé összhangban, akkor az érintett rendelkezés helyébe minden külön rendelkezés nélkül a hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

16. § Amennyiben jelen szabályzat hatálybalépését követően jogszabályváltozás folytán a hatályos jogszabály a szabályzat 4. §-ában foglalt értelmező rendelkezéstől eltérően határoz meg valamely fogalmat, akkor ezen rendelkezés helyébe minden további rendelkezés nélkül a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezés lép.

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: Jegyzőkönyv
- 2. sz. melléklet: Megismerési záradék

Székesfehérvár, 2021. február 16.



Juhász Zsófia
igazgató

SZKKK
Székesfehérvári Községi és Kulturális Központ
8000 Székesfehérvár, Fürdő sor 3.
+36 22 313-028
+36 22 314-456

*1. számú melléklet
az 1/2021. (02.16.) sz. szabályzathoz*

J E G Y Z Ő K Ö N Y V¹

amely készült az alábbi helyen:

.....

20.... év..... hó napján panasz / közérdekű bejelentés megtételekor*

Jelen vannak:

1. Bejelentő(k)

neve:

lakóhelye:

elérhetőségei (telefon, email):

.....

Milyen minőségben vett részt a rendezvényen?

résztevő

látogató/néző

szervező

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő neve:

.....

¹ Amennyiben a panaszos vagy a közérdekű bejelentő azt kifejezetten kéri, úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint kell írásba foglalni a panaszt/közérdekű bejelentést.

A panaszt tevő jelen jegyzőkönyv aláírásával tudomásul veszi, hogy a Székesfehérvári Községi és Kulturális Központ csak a teljes körűen kitöltött jegyzőkönyv alapján kezdi el a vizsgálatot. Amennyiben a jegyzőkönyv nem teljes körű, úgy az Intézmény felszólítja a panaszt tevőt a hiánypótlásra.

A panasz melyik rendezvényt érinti?

Hol történt az esemény, amelyre panaszt kíván tenni:

.....

A panasz, közérdekű bejelentés tárgya:

.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A bejelentő(k) nyilatkozata arról, hogy hozzájárul(nak) személyes adata(ik) kezeléséhez, illetve – az ügy tárgyától függően – személyes adatai(k)nak az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére történő továbbításához:

1. A személyes adataim kezeléséhez * hozzájárulok nem járulok hozzá.

2. A személyes adataim az ügy kivizsgálásába bevont illetékes hatósághoz történő továbbításához * hozzájárulok nem járulok hozzá

* a megfelelő rész aláhúzendó

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást – különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan - megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

Kmf.

bejelentő

a panaszt, bejelentést felvevő

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. Név:

2. Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás: