

Jászberényi Városi Könyvtár



KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Adószám: 15849124-2-16

Törzskönyvi azonosítószám: 849124

Jóváhagyta:

Kovács Péter könyvtárigazgató



Hatályos: 2024. január 01. napjától

Tartalom

PREAMBULUM	3
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1. A szabályzat célja.....	3
2. A szabályzat tárgyi hatálya.....	3
3. Eljárási alapelvek.....	3
4. Adatkezelés.....	4
II. PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND	4
III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	6

PREAMBULUM

A Jászkerület Kulturális és Művészeti Közhasznú Nonprofit Kft-vel (a továbbiakban: Könyvtár) szemben érkező külső panaszok kezelésének rendjére vonatkozóan a 2013. évi CLXV. törvényben foglalt alapelveket is szem előtt tartva a jelen szabályzatban (a továbbiakban: szabályzat) foglaltak szerint jár el.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy a Könyvtár tevékenységének, közfeladatainak ellátása során, illetve azokkal kapcsolatban érkező külső panaszok megtételének, beérkezésének, kivizsgálásának és kezelésének folyamatát egységes rend szerint szabályozza.

2. A szabályzat személyi és tárgyi hatálya

- 2.1. Minden egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, illetve panasz, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá (a továbbiakban: panasz). A panasz javaslatot nem tartalmazhat.
- 2.2. A panasz vonatkozhat a Könyvtár, vagy csak valamely meghatározott szervezeti egységének működésére, tevékenységére vagy valamely munkavállaló tevékenységére is egyaránt. Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a Könyvtár valamennyi munkavállalójára.
- 2.3. A panasz kivizsgálása annak jellegétől függően a szakterületi vezetők, a Megfelelési tanácsadó vagy az Integritási tanácsadó feladata. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő szakmai panaszok kivizsgálása és kezelése a jogszabályi előírások és szerződések szerint történik, felelőse a Fogyasztóvédelmi referens.
- 2.4. A panasz vélelmezhet, feltárhat szervezeti integritást sértő eseményt is, különösen, amikor kivizsgálásának eredményeként az kerül megállapításra, hogy a Könyvtár a rá vonatkozó szabályoktól eltért, mely esetben a Könyvtár integritást sértő események kivizsgálásával kapcsolatos eljárásrendre vonatkozó szabályzatot kell alkalmazni. A panasz kivizsgálásának eredményeként, ha az alapos, egyes esetekben az is megállapítható, hogy a Könyvtár valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkesen megszegte és vele szemben az erre vonatkozó belső szabályzatok alapján szankció alkalmazásának is helye lehet.

3. Eljárási alapelvek

- 3.1. A Könyvtárba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni. A vizsgálat lefolytatása a panasszal érintett szakterület vezetőjének feladata. Amennyiben a szakterületi vezető tevékenységét érinti a panasz, annak jellegétől függően a Megfelelési tanácsadó vagy az Integritási tanácsadó feladata a kivizsgálás.
- 3.2. A Könyvtár eljárása során a panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.
- 3.3. A panaszost – az I. fejezet 4.6. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

- 3.4. A panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészen kell eljárni, a panaszra adott választ közérthetően kell megszövegezi.

4. Adatkezelés

- 4.1. A bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta – a Könyvtár a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően. A bejelentő a bejelentéskor egyedi azonosítószámot kap, amelyre az eljárás folyamán hivatkozhat, amelyet kizárólag a bejelentés kivizsgálásában részt vevő személyek jogosultak megismerni, ekként is biztosítva a panaszos személy adatainak minél magasabb fokú védelmét. A bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.
- 4.2. Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a panaszost nyilatkoztatni kell, hogy kér-e a személyes adatainak zártan történő kezelését.
- 4.3. Írásban tett panasz esetén a panaszos zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
- 4.4. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
- 4.5. A panaszos személyes adatai kizárólag az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatóak nyilvánosságra. A Könyvtár a bejelentési rendszer keretei között a panaszosnak és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a panaszra okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait – ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a panasz kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti. A panasszal érintett személyt a Könyvtár a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról, külön adatkezelési tájékoztatóban.
- 4.6. 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 átadhatóak.
- 4.7. Egyebekben a külső panaszok kezelése során a Könyvtár a minősített és személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályoknak, valamint a Könyvtár Adatkezelési szabályzatának megfelelően jár el.

II. PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND

1. A Könyvtár/egyes szervezeti egysége/egyes munkavállalója által kifejtett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal, akár a Könyvtár központi elérhetőségeinek egyikén keresztül írásban, postai úton (Jászberényi Városi Könyvtár., 5100 Jászberény, Bercsényi

út 1.) vagy telefonon (+36 57 505 400, akár személyesen, akár a info@jaszkoyntar.hu központi e-mail címen keresztül. A panaszost a 4.3. pontban foglaltakról tájékoztatni kell az általa megadott elérhetőségen. Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszossal aláíratni.

2. A panaszban foglaltak kivizsgálására – figyelemmel a 2.3. és a 2.4. pontokban foglaltakra - elsősorban az érintett szervezeti egység vezetője köteles. A szervezeti egység vezetőjének tevékenységét érintő panasz kivizsgálását – annak jellegétől függően – a Megfelelési tanácsadó vagy az Integritási tanácsadó végzi el. Ha a vezérigazgató tevékenysége képezi a panasz tárgyát, annak kivizsgálása a Megfelelési tanácsadó hatáskörébe tartozik, aki – amennyiben a panasz alapos – a vezérigazgató felett munkáltatói jogokat gyakorló Önkormányzatot (Polgármestert) köteles megkeresni és tájékoztatni.
3. A panasz kivizsgálására és elbírálására a Könyvtárnak 30 nap áll rendelkezésére. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál több időt vesz igénybe, úgy erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg. A panasz megfelelő kivizsgálása érdekében személyesen meghallgatható a panaszos, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.
4. Ha a panasz nem tartozik a Könyvtár hatáskörébe, úgy erről a panaszost 8 napon belül tájékoztatni kell; amennyiben a Könyvtár számára az ismert, így a panasz fogadására illetékes hatóság megjelölésével.
5. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálat nélkül mellőzhető.
6. A panasz vizsgálata mellőzhető 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.
7. A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:
 - a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem orvoslásáról és
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
8. Ha a Könyvtár hatáskörét meghaladó intézkedés válik szükségessé, úgy a Könyvtár köteles tájékoztatni a Jászberény Városi Önkormányzat, mint tulajdonos nevében tulajdonosi joggyakorlásra jogosult szervezetet, valamint szükség szerint a Felügyelő Bizottságot.
9. A Könyvtár a vizsgálat befejezéskor – 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 haladéktalanul értesíti.

10. A Könyvtár a minősített és személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogszabályok, valamint belső szabályzatok figyelembevételével szakterületenként nyilvántartást vezet és éves kimutatást készít a beérkezett panaszokról a tárgyévet követő év január 31-ig, első alkalommal 2023. évben. Ennek elkészítése a szakterületi vezetők feladata, az ebből készítendő Könyvtár egészére vonatkozó összesítők elkészítése – annak jellegétől függően – a Megfelelőségi tanácsadó, vagy az Integritási tanácsadó, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó panaszokról a Fogyasztóvédelmi referens feladata.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat 2024. január 01. napján lép hatályba, az abban foglaltakat a hatálybalépését követően kell alkalmazni.

A Könyvtár vezetőjének gondoskodni kell, hogy Külső panaszok eljárásrendje szabályzatban foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat 1. számú mellékletében szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják a hatálybalépés napjával egyidejűleg.