Karikó János Könyvtár
2051 Biatorbágy, Szabadság út 3. • Tel.: +36 23 310 028 • www.3konyvtar.hu • konyvtar@biatv.hu

A Biatorbágyi Karikó János Könyvtár

Panasz és közérdekű bejelentés kezelési szabályzata

A dokumentum címe	A Biatorbágyi Karikó János Könyvtár Panasz és közérdekű bejelentés kezelési szabályzata
Verziószám	1.0
Fájlnév	BKJK-panaszkezelési szabályzat_II.docx
Oldalszám	
Készítette	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2021. 01. 01.
A hatályba lépés dátuma	2021. 01. 01.

Módosítások listája

Dátum	Oldalszám	Módosítások	Jóváhagyta

.....

Uzonyi Edit
igazgató

BIATORBÁGYI KARIKÓ JÁNOS KÖNYVTÁR

Az intézménnyel kapcsolatban keletkezett panasz és közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatban - figyelembe véve a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseit - a következőket határozza meg:

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a Biatorbágyi Karikó János Könyvtár (továbbiakban intézmény) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás valósuljon meg, és biztosítsa a használói visszajelzéseket a könyvtár tevékenységével és szolgáltatásaival kapcsolatban. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.

A szabályzat célja továbbá, hogy meghatározza

- a panasz és közérdekű bejelentés fogalmát, értelmezését,
- a panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendjét,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzésére vonatkozó szabályokat,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának szabályait,
- a panasz, közérdekű bejelentés kezelési rendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelés dokumentálási módját,
- a panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelmet,
- a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendjét,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatot,
- a panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepét,
- a valós panaszok, közérdekű bejelenések és a kockázatértékelés kapcsolatát,
- a panasz és a közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat.

2. A panasz és a közérdekű bejelentés fogalma

1. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

2. Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá és elbírálására a bíróságok igazgatására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panasz alatt érteni kell minden olyan negatív észrevételt, bejelentést amely az intézménnyel összefüggésben negatív megállapítást, kifogást fogalmaz meg.

3. A panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának és dokumentálás rendje

3.1. A panasz és közérdekű bejelentés benyújtása

Panasz és közérdekű bejelentés benyújtására bárki jogosult. Panasz és közérdekű bejelentés benyújtására nem csak az jogosult, akinek jogát, jogos érdekét az ügy érinti.

A panasz és közérdekű bejelentés benyújtásának helye
A panaszt és közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szervhez kell előadni.
Az eljárásra jogosult szerv az, aki a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyában eljárhat.
Amennyiben nem az Intézmény feladat-és hatáskörébe, illetve illetékességi körébe tartozik a panasz vagy bejelentés, akkor azt 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez.

Az intézmény a beérkező panasz vagy közérdekű bejelentés fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. A hivatalos panaszkezelési eljárást kizárólag jelen módokon (3.1.1 – 3.1.5) lehet kezdeményezni. Az ezekhez szükséges űrlapok megtalálhatóak az intézmény honlapján (1.számú melléklet), valamint a kölcsönző pultnál elhelyezett „Észrevételek" elnevezésű ládák mellett.

3.1.1. Szóban
A panasz vagy közérdekű bejelentés előterjeszthető személyesen az intézmény nyitvatartási idejében, az intézmény munkatársainál, valamint az intézmény vezetőjénél.

3.1.2. Írásban
Írásban – névvel és elérhetőséggel ellátva - lehet a bejelentéseket megtenni:

- postai úton, a Biatorbágyi Karikó János Könyvtár, 2050 Biatorbágy, Szabadság út 3. sz. címre, az intézmény vezetőjének címzett levél útján. A levélben érkezett panaszhoz vagy közérdekű bejelentéshez a könyvtárvezető Panaszfelvételi űrlapot tölt ki, és az eredeti levélhez csatolja.
- helyben a Panaszfelvételi űrlap kitöltésével és aláírásával.
- elektronikusan a konyvtar@biatorbagy.hu címre elküldött levélben. Az e-mailben érkezett panaszlevelet vagy közérdekű bejelentést ki kell nyomtatni, és az Iratkezelési szabályzat szerint szükséges iktatni. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot. Az elektronikusan küldött panaszlevél aláírás nélkül is érvényes.
- Panaszbejelentésre egyéb kommunikációs csatornákon is lehetőséget biztosít a könyvtár azzal a kitétellel, hogy ebben az esetben is szükséges a Panaszfelvételi űrlap kitöltése.
  - a könyvtár honlapján (www.3konyvtar.hu) és a
  - könyvtár Facebook oldalán.

3.1.3. Telefonon, faxon
A Könyvtárban az alábbi telefonszámokon, faxon lehet panaszbejelentéssel élni: Tel/Fax: +36 23 310 028, +36 70 507 5510. A hivatalos panasztételi vagy közérdekű bejelentési szándékot külön jelezni kell, ekkor a könyvtár munkatársa panaszfelvételi űrlapot tölt ki. A telefonos panaszbejelentés során a könyvtár munkatársa által kitöltött űrlapot a panaszosnak a bejelentést követő 5 munkanapon belül lehetősége van ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni és aláírásával hitelesíteni. Amennyiben nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

3.2. A panasz és közérdekű bejelentés dokumentálás rendje

A szóban előterjesztett panaszt és közérdekű bejelentést írásba kell foglalni. Az írásba foglalás formája a jegyzőkönyv, melynek egy példányát át kell adni a panaszosnak, illetve bejelentőnek. . Az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

Az iratkezelési szabályzatnak megfelelően iktatni kell
- az írásban benyújtott panaszt és közérdekű bejelentést,

- azt a jegyzőkönyvet, mely a szóban előterjesztett panasz és közérdekű bejelentés alapján került felvételre.

Az iktatásnak a panasz és közérdekű bejelentéssel kapcsolatos határidők betartása miatt is nagy jelentősége van.

3.3. A hatáskör és illetékesség vizsgálata

A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálására a panasszal, közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szerv a köteles.

Az Intézmény az előzőek alapján köteles megvizsgálni, hogy a panasz, illetve közérdekű bejelentés tárgyköre alapján eljárásra jogosult-e, és ezen túl illetékességgel is rendelkezik-e.

Amennyiben az Intézmény a hatásköre és vagy illetékesség hiányát észleli köteles a panaszt, illetve közérdekű bejelentést 8 napon belül áttenni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervnek.
Az ügy áttételéről értesíteni kell a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt is.

4. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzése és vizsgálat nélküli elutasítása

4.1. A kivizsgálás mellőzése

A panaszt, közérdekű bejelentést nem kell kivizsgálni akkor, ha
- a panasz, közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú,
- ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt,
- a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy tette,
- a panaszos, bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát, közérdekű bejelentését.

Amennyiben a panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása előtt, illetve során megállapításra kerül, hogy azt nem kell kivizsgálni az intézményvezető, illetve a kivizsgálásért felelős személy köteles dönteni arról, hogy
- a kivizsgálás valóban mellőzésre kerül, vagy
- a kivizsgálást - a panasz, közérdekű bejelentés tartalma miatt - még is végrehajtja.

A panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a panasza, bejelentése kivizsgálásra nem kerül.
A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás mellőzésének okára.

4.2. A kivizsgálás elutasítása

A panaszt, közérdekű bejelentést vizsgálat nélkül el kell utasítani, ha a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy év eltelt.

A panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt írásban is tájékoztatni kell arról, hogy a panasza, bejelentése elutasításra került.
A tájékoztatásban hivatkozni kell a kivizsgálás nélküli elutasítás okára.

5. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása

5.1. A kivizsgálási határidő

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül el kell bírálni. (Az elbírálási idő hosszabb is lehet akkor, ha a kivizsgálás ideje előreláthatólag meghaladja a 30 napot. Erről azonban a panaszost, közérdekű bejelentőt írásban tájékoztatni kell.)

5.2. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának menete

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység a következő szakaszokra bontható:

- a kivizsgálásért felelős személy meghatározása,
- a panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása a kivizsgálást végző részére,
- a panasz, közérdekű bejelentés várható kivizsgálás idejének előzetes felmérése,
- a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtásától számított 30 napot,
- információk beszerzése a tényállás tisztázásához,
- a tényállás tisztázása a panasz, közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása,
- a tényállás és a dokumentumok továbbítása az intézményvezetőnek.

A panaszt, közérdekű bejelentés amennyiben annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy jogorvoslati eljárás kezdeményezésére irányul, a továbbiakban nem panaszként, közérdekű bejelentésként, hanem jogorvoslati kezdeményezésként kell kezelni.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt, közérdekű bejelentést a panasztevő, bejelentő visszavonja, s a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy az nem valós.

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenységet a szabálytalanságok kezelési rendje szerint kell folytatni akkor, ha a panasz, közérdekű bejelentés nyilvánvalóan az utóbbi körbe tartozik.

5.2.1. A kivizsgálásért felelős személy meghatározása

A panasz, illetve közérdekű bejelentés kivizsgálási tevékenység során első lépés a kivizsgálásért felelős személy, személyek meghatározása. Ezt a tevékenységet az intézményvezető, személyes érintettsége esetén az intézményvezető, vagy az intézményvezető által helyettesítésére kijelölt személy végzi. Az Intézményvezető érintettsége esetén a döntést az Intézményen belül az e célra létrehozott panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottság hatáskörébe kell utalni. (1 sz. melléklet)

5.2.2. A panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása

A panasz, illetve közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot.

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés dokumentumainak átadása az intézményvezető, valamint az intézményvezetőt helyettesítő személy, illetve a bizottság döntése alapján történhet:

- az eredeti dokumentumok, illetve
- másolatok formájában.

Az eredeti dokumentumok átadását akkor kell mellőzni, ha azok olyan jellegűek, melyek megsemmisülése aránytalan nagy hátránnyal járna az Intézmény számára.

A döntésre jogosultak rendelkezhetnek úgy is, hogy az átadott dokumentumról átadás-átvételi jegyzék készüljön.

5.2.3. A panasz, illetve a közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejének előzetes felmérése

A kivizsgálást végző feladata, hogy az érdemi munka előtt meghatározza a panasz, közérdekű bejelentés várható kivizsgálási idejét.
A várható időtartamot az ügyiratra feljegyezve az alábbiak szerint kell meghatározni:

- "30 napon belül kivizsgálható, " vagy
- "30 napon túl vizsgálható ki, a vizsgálat várható időtartama ..... nap.".

A kivizsgálási idő tekintetében tapasztalati adatokra kell támaszkodni.

5.2.4. A panaszos, illetve közérdekű bejelentő értesítése a kivizsgálási várható elintézési időpontjáról - ha az előreláthatólag meghaladja a benyújtástól számított 30 napot

A kivizsgálásért felelős feladata, hogy az előreláthatólag 30 napot meghaladó kivizsgálási idejű panaszok, illetve közérdekű bejelentések esetében a panaszost, illetve bejelentőt írásban tájékoztassa a kivizsgálás várható határidejéről.

5.2.5. Információk beszerzése a tényállás tisztázásához

A panaszt, közérdekű bejelentést ki kell vizsgálni.
A kivizsgálás során, ha szükséges

- össze kell gyűjteni az Intézményen belüli információkat,
- a rendelkezésre álló adatokból be kell gyűjteni az információkat,
- az információkból elő kell állítani a szükséges adatokat,
- szükség esetén meg kell hallgatni a panaszost, vagy a közérdekű bejelentőt,
- egyéb eljárási cselekményt kell végezni a panasz, közérdekű bejelentés tartalmának megalapozottsága tekintetében.

A tényállás tisztázásához indokolt lehet meghallgatni a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett olyan személyt, csoportot, illetve csoport képviselőjét, stb., akinek feladatát, hatáskörét a panasz, közérdekű bejelentés közvetlenül érinti.

A panaszost, közérdekű bejelentőt meg lehet hallgatni, ha a tényállás tisztázásához szükséges.

A panaszost, közérdekű bejelentőt ennek érdekében fel kell hívni arra, hogy meghallgatásra jelenjen meg. A panaszost, közérdekű bejelentőt a meghallgatásra kötelezni nem lehet, csupán tájékoztatni arról, hogy a tényállás tisztázásához szükséges a személyes meghallgatása.

A panaszos, közérdekű bejelentő meghallgatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni, és a jegyzőkönyv egy példányát át kell a részére adni.

A tényállás tisztázásához szükség esetén szakértőt is be lehet vonni akkor, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

5.6. A tényállás tisztázása a panasz, illetve közérdekű bejelentés valós, vagy vélt jellegének megállapítása

A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy
- valós, vagy
- vélt

panasz, illetve közérdekű bejelentés-e.

5.6.1. Valós panasz

Valós a panasz akkor, ha a panaszos által előadottak
- megfelelnek a valóságnak, és
- a feltárt valóság egyéni jogra, egyéni érdeksérelemre mutat rá.

Valós panaszok esetében vizsgálni kell, hogy a panasz olyan dologra irányul-e, melyben az egyéni jog, illetve érdek sérelme
- szándékosan, vagy
- nem szándékosan

történt.

A valós panaszt meg kell vizsgálni a tekintetben is, hogy
- egyedi, vagy
- ismétlődő-e, illetve olyan panasz, mellyel kapcsolatban több panaszos is lehetne.

A valós panasszal kapcsolatban vizsgálni kell azt is, hogy a panasz kivizsgálása alapján további kivizsgálásra, felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e vagy sem.

5.6.2. Vélt panasz

Vélt a panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, melyről az Önkormányzat Képviselő-testülete, annak szervei, köztük az Intézmény közvetlenül nem tehet, azaz:
- nem az eljáró szerv helytelen magatartásukból, intézkedéseikből következik,
- nem ellentétes jogszabályi előírással.

5.6.3. Valós közérdekű bejelentés

Valós a közérdekű bejelentés akkor, ha

- a közérdekű bejelentésben közölt állapot, körülmény olyan, mely az intézmény közösségét negatívan érinti, és ez a negatívum orvosolható, illetve megszüntethető helyi keretek között, pl.:
    - egyes kérelmek, nyomtatványok nehéz elérhetősége, mely orvosolható lenne az intézmény honlapján való közzététellel és letöltési lehetőséggel.

5.6.4. Nem valós közérdekű bejelentés

Nem valós közérdekű bejelentés az a bejelentés, amely olyan körülményre mutat rá, melyek helyi szinten nem orvosolhatóak, nem szüntethetőek meg az Intézmény és az Önkormányzat által, melyekre a helyi szerveknek nincs közvetlen ráhatásuk.
Ilyen lehet, pl.:

- a helyi munkalehetőségek hiánya.

Ezt az intézmény vagy az önkormányzat közvetlenül nem tudja megoldani, csak közvetetten tud hatni a gazdasági szereplőkre.

5.7. A tényállás és a dokumentumok továbbítása az intézményvezetőnek

A tényállást a panasz, illetve a közérdekű bejelentés kivizsgálását követően továbbítani kell az intézményvezetőnek. Amennyiben a panasszal, közérdekű bejelentéssel az Intézményvezetés érintett, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményét a Képviselő-testülettel is ismertetni kell.

A dokumentum továbbításának célja,

- valós panasz esetén a panaszkezelés, illetve szükséges felelősségre vonás érdekében az intézkedések megtétele,
- valós közérdekű bejelentés esetén a közérdekű bejelentésben szereplő körülmény megszüntetése, orvoslása,
- vélt panasz és nem valós közérdekű bejelentés esetén a tájékoztatás.

6. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelési rendje

6.1. A panasz kezelése

A panaszkezelési tevékenységet végezni csak a valós panaszokkal kapcsolatban kell.

A panaszkezelés célja, hogy:

- hozzájáruljon a jogos panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- a panasszal érintett tény, körülmény alapján a megfelelő állapot helyreállításra kerüljön, a szükséges intézkedéseket megtegyék,
- a feltárt egyén sérelem okai megszüntetésre kerüljenek,
- a sérelem megfelelően orvoslásra kerüljön,
- felelősség megállapításra kerüljön,
- megfelelő ellenőrzési pontok beépítésre kerüljenek.

A panaszkezelés során:

- amennyiben lehetséges a panaszt orvosolni kell (a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),

- meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket.

6.2. A közérdekű bejelentés kezelése

A közérdekű bejelentéssel kapcsolatos kezelési tevékenységet végezni csak a valós közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban kell.

A közérdekű bejelentés kezelésének célja, hogy:
- megszüntesse, illetve orvosolja a közérdekű bejelentésben feltárt - helyi közösséget érintő - nem megfelelő körülményt, helyzetet, állapotot
- a központi keretszabályozáson alapuló, vagy tisztán a helyi viszonyokra alapozott helyi rendeletek a közérdekű bejelentés szempontjai alapján felülvizsgálatra kerüljenek.

7. A panasz és közérdekű bejelentés kezelésének dokumentálási módja

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés kezelés során a panasz, illetve közérdekű bejelentés iktatásától kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell.
A keletkezett dokumentumokat meg kell őrizni.
Az eljárás során biztosítani kell azt, hogy a panaszos, illetve közérdekű bejelentő a személyes adatai ne kerüljenek továbbításra, - kivéve, ha ahhoz a panaszos, illetve közérdekű bejelentő kifejezetten hozzájárult.

A panasz, illetve a közérdekű bejelentés kivizsgálását követően az érintetteket haladéktalanul értesíteni kell.

Az értesítés során tájékoztatni kell a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt
- valós panasz, illetve közérdekű bejelentés esetén a megtett intézkedésekről,
- vélt panasz, illetve közérdekű bejelentés esetén az intézkedés mellőzéséről, valamint annak indokairól.

Az értesítés módjai a következők lehetnek:
- írásban,
- szóban.

Írásban kell a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíteni a kivizsgálásról akkor, ha
- szóbeli tájékoztatást nem kapott, vagy
- szóbeli tájékoztatást kapott, de a tájékoztatást nem vette tudomásul.

Akkor kell egy szóbeli tájékoztatást tudomásul vettnek minősíteni, ha a tájékoztatásról szóló jegyzőkönyvben az érintett a tudomásul vételt aláírásával igazolja.

A dokumentumokat az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell megőrizni.

8. A panaszos, közérdekű bejelentő részére biztosított védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés előterjesztése miatt.

A panaszos, illetve közérdekű bejelentő ilyen jellegű védelmének biztosításáért és ellenőrzéséért az intézményvezető, érintettsége esetén a polgármester és az intézményvezető együttesen felelős.

Ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszemű, és döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult - hatáskörrel és illetékességgel rendelkező - szerv vagy személy részére át kell adni,
- megalapozottan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

9. A panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendje

Az Intézmény számára jelentős feladatot jelent az, hogy a panaszok és a közérdekű bejelentések kivizsgálását követően külön figyelmet fordítson a megelőzési tevékenységre.
A megelőzési tevékenység célja, hogy még egyszer az Önkormányzathoz - ide értve a Képviselő-testület szerveit, köztük az Intézményt - ugyanazzal a panasszal ne forduljanak, azaz szűnjön meg az ok, ami a panaszt, közérdekű bejelentést előidézte.

A panasz megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése,
- a panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,
- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a megelőzési tevékenységről.

A közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a helyi közösséget, illetve annak meghatározott csoportjait érintő döntések előtt tájékozódás, véleménykutatás, igényfelmérés,
- helyi rendeleteknél közmeghallatás, illetve egyéb lakossági fórum megtartásával a helyi érdekek, sajátosságok megismerése,
- a helyi igény és érdekfelmérés adatinak összegzése és felhasználása a helyi döntések meghozatalakor.

9.1. A megelőzési lehetőség feltárása

A panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség panasz megelőzési tevékenységre, vagy a panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben a panaszhoz hasonló panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetőek, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

A közérdekű bejelentés esetében is fontos annak feltárása, hogy a közérdekű bejelentés esetén van-e, lett volna-e megelőzési tevékenység. Lehetőség szerint meg kell határozni a megfelelő megelőzési feladatokat.

9.2. A megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése

Az újbóli panaszok, közérdekű bejelentések megelőzésének lehetőségekor feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni.

Az intézményvezető, - illetve a panasz, közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság - feladata, hogy meghatározza pontosan a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenységet, illetve, hogy megállapítsa az egyes tevékenységekkel kapcsolatos határidőket, felelősöket. Ezt írásba is kell foglalni.

9.3. A panasz és a közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése

A panasz- és közérdekű bejelentés kezelési tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése az intézményvezető, illetve a panasz és közérdekű bejelentés kezelésben felelősséget viselő személy, bizottság feladata.

A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatok, tevékenységek végrehajtásának helyzetét (hol tart a feladatellátás?)
- elemezni kell a hasonló panasz, illetve közérdekű bejelentés tételi lehetőségeket,
- értékelni kell a panasz, illetve közérdekű bejelentés kezelés eredményét.

9.4. A megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése

Amennyiben lehetőség van a panasz és közérdekű bejelentés kezelés során törekedni kell a megelőzés érdekében az Intézmény működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására, lehetőség szerint harmonizálva az Intézményben folyó belső kontroll tevékenységgel.

9.5. Beszámoltatás a megelőzési tevékenységről

A panasz és közérdekű bejelentés kezelési tevékenység során rendszeresen sort kell keríteni a megelőzési tevékenységgel összefüggő beszámoltatásra, különösen annak hatékonyságára. Amennyiben a megelőzési tevékenység a beszámoltatás során nem minősül megfelelőnek, javasolni kell a megelőzési tevékenység újbóli elvégzését.

10. A panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

A panasz és közérdekű bejelentés kezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök összekapcsolódnak. A panasz és közérdekű bejelentés kezelési tevékenység legfőbb irányítója az intézményvezető, aki e feladatát helyettesére, illetve egyéb csoportra, személyre is átruházhatja.

Az intézményvezető felelőssége, hogy

- az Intézmény szakmailag is a jogszabályoknak, valamint a belső szabályoknak megfelelően működjön, az ezzel kapcsolatos panaszok figyelemmel kísérésre kerüljenek,

- a valós panaszok és közérdekű bejelentések megfelelő módon kezelésre kerüljenek, a szükséges intézkedések megszülessenek, a panaszok és a közérdekű bejelentések alapján feltárt problémák orvosolva legyenek.

A panasz, közérdekű bejelentést átvevő dolgozó felelőssége, hogy
- a panaszt, közérdekű bejelentést iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztésről jegyzőkönyvet vegyen fel, annak egy példányát az előterjesztőnek átadja, másik példányát iktatásra továbbítsa,
- a szóbeli előterjesztőt tájékoztassa a jogairól.

11. A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatok

A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatokat el kell látnia:
- az intézményvezetőnek,
- a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottságnak.

Az Önkormányzat, ill. a Képviselő-testületét, bizottságát, illetve az Intézmény megítélését, és működését közvetlenül érintő panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a kivizsgálás eredményeiről a Képviselő-testületet tájékoztatni kell.
Amennyiben adott panasz, közérdekű bejelentés a Képviselő-testületi hatáskörbe tartozó döntéssel (önkormányzati rendelettel, illetve határozattal) függ össze, erre fel kell hívni a Képviselő-testület figyelmét.

A Képviselő-testület számára az intézményvezető évente köteles összesítő beszámolót készíteni az adott évben regisztrált panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint azok kivizsgálásának eredményéről.

Tájékoztatásnak ki kell terjednie:
- a panaszokkal kapcsolatban:
  - panaszok számáról,
  - a vélt és valós panaszok arányáról,
  - a valós panaszok jellegéről, tartalmáról
  - a panaszkezelési tevékenység eredményéről.
- a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban:
  - közérdekű bejelentések számáról
  - a vélt és valós közérdekű panaszok arányáról,
  - a valós közérdekű panaszok területeiről
  - a közérdekű bejelentés kezelés eredményéről.

12. A panaszok, közérdekű bejelentések teljesítményértékelésben betöltött szerepe

A panaszok és a közérdekű bejelentések, valamint a kivizsgálási eredményeket figyelembe kell venni a dolgozói teljesítményértékelés során.

A panaszokat és közérdekű bejelentéseket és kivizsgálás eredményeit csoportosítani kell annak figyelembe vételével, hogy azok mely dolgozói csoporthoz, igazgatási ághoz, esetleg személyhez kapcsolódnak.

A dolgozók, illetve az igazgatási csoportok teljesítménykövetelményeibe a kivizsgálás eredményének függvényében kell nagyobb, illetve kisebb figyelmet szentelni az érintett területek megszüntetésére, a kifogásolt helyzet, tény, körülmény megszüntetésére, illetve ezek ellenőrzésére.

13. A valós panaszok, közérdekű bejelentések és kockázatértékelés

Az éves belső ellenőrzési terve elkészítése előtt az Önkormányzat Belső Ellenőrzési kézikönyve alapján kockázatelemzést kell végezni. A kockázatelemzésben fel kell használni a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálások eredményeit, s a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett területeket kockázat szempontjából magasabbra kell értékelni.

14. A nem hivatalos panaszra és nem hivatalos közérdekű bejelentésre vonatkozó szabályok

A nem hivatalos panaszt és közérdekű bejelentést az észleléskor dokumentálni kell.
A dokumentálás rendje más-más feladatot jelent az egyes panaszok, közérdekű bejelentések közlési, megjelentési formái szerint.
Írásbeli feljegyzést kell készíteni azokról a szóbeli panaszokról és közérdekű bejelentésekről, melyek egyéb úton nem dokumentálhatóak, illetve nem dokumentáltak.
A rádióban, televízióban sugárzott panasz, illetve közérdekű bejelentés értékkel bíró adásokat lehetőség szerint rögzíteni kell, és a fontosabb adatokról feljegyzést kell készíteni.
Az interneten megtalálható panaszokról, közérdekű észrevételről a megjelenés helyére való hivatkozással feljegyzést kell készíteni. Ha lehetőség van, az egész anyagot rögzíteni kell.
Az írásban megjelent panaszokat, közérdekű bejelentéseket külön dokumentálni nem szükséges.
A panasz, közérdekű bejelentés dokumentálásával kapcsolatban feltétlenül ki kell térni a következőkre:

- a panasz, közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett időszak, időpont,
- a panasszal, közérdekű bejelentéssel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység,
- a panasztevő, közérdekű bejelentő,
- a panasz, közérdekű bejelentés megjelenési formája.

A panaszokról, közérdekű bejelentésekről készült írásos dokumentumokat az Intézmény iratkezelési szabályzata szerint kötelezően iktatni kell.

Amennyiben a panasz, illetve közérdekű bejelentés jellege indokolja, az Intézmény, illetve az Önkormányzat Képviselő-testülete, Bizottsága, Polgármestere dönthet úgy, hogy a nem hivatalos panaszt és közérdekű bejelentést úgy vizsgálja ki, mintha az hivatalosan érkezett volna.

15. A panasz, közérdekű bejelentés nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások

A panaszokat és a közérdekű bejelentéseket az iktatásukat követően nyilvántartásba kell venni.

A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább a következőket:

- sorszám,
- iktatószám,
- panasz és közérdekű bejelentés tárgya, témája,
- a panasszal, közérdekű tevékenységgel érintett szerv, személy, csoport, tevékenység,

- a panasztevő és bejelentő adatai,
- a panasz, közérdekű bejelentés valós és nem valós státusza,
- valós panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásának adatai (felelős, vizsgálat kezdő és befejező időpontja, megállapítások),
- a kivizsgálásról való tájékoztatás időpontja,
- a panasz és közérdekű bejelentés kezelés adatai,
- a panasz és közérdekű bejelentés megelőzés adatai.

A nyilvántartást az intézményvezető, vagy az által kijelölt személy vezeti.

16. Záró rendelkezések

A panasz- és közérdekű bejelentés kezelési eljárásra a közigazgatási eljárás szabályait az eljárás speciális jellege miatt nem kell alkalmazni.
A szabályzat az elfogadása napján lép hatályba, s rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

Biatorbágy, 2021. január 1.

BIATORBÁGYI KARIKÓ JÁNOS KÖNYVTÁR

.....

Uzonyi Edit
Intézményvezető

1. számú melléklet

A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálási bizottság

Az intézmény vezetője, a következő személyeket jelölöm ki a Panasz és közérdekű bejelentés kezelési szabályzatban meghatározott, kivizsgálási bizottság hatáskörébe tartozó feladatok ellátására:

bizottság vezetője: ..... (név és munkakör)
bizottsági tag: ..... (név és munkakör)
bizottsági tag: ..... (név és munkakör)
bizottsági tag: ..... (név és munkakör)

Kelt, ..., ...év ..... hó .....nap

.....
intézményvezető

Záradék:

A fenti kijelölést a mai napon tudomásul vettem:

Kelt, ..., ...év ..... hó .....nap

....
bizottság vezetője bizottsági tag

....
bizottsági tag bizottsági tag

MELLÉKLETEK:
1. sz. melléklet – Panaszfelvételi űrlap
2. sz.melléklet – Felülvizsgálati kérelem

Karikó János Könyvtár

1.SZ. MELLÉKLET

Panaszfelvételi űrlap

PANASZT BENYÚJTÓ NEVE:	DÁTUM:
ELÉRHETŐSÉGE:	
OLVASÓJEGY SZÁMA:	PANASZ TÁRGYA:
PANASZ LEÍRÁSA:	
PANASZOS ALÁÍRÁSA:	PANASZT ÁTVEVŐ ALÁÍRÁSA:
VÁLASZ:	
DÁTUM:	KÖNYVTÁRVEZETŐ ALÁÍRÁSA:
IKTATÓSZÁM:	

3.SZ. MELLÉKLET

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

PANASZT BENYÚJTÓ NEVE:	DÁTUM:
PANASZOS ELÉRHETŐSÉGE:	
A PANASZ IKTATÓSZÁMA:	
A FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM TARTALMA:	
PANASZOS ALÁÍRÁSA:	PANASZT ÁTVEVŐ ALÁÍRÁSA:
VÁLASZ A FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEMRE:	
DÁTUM:	BIATORBÁGY VÁROS JEGYZŐJE