

JÓSA ANDRÁS MÚZEUM



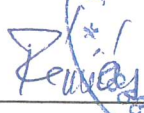
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Hatályos: 2021. 11. 30. napjától

Készült: 2021. 12. 01. napján

Készítette: dr. Krak Anita adatvédelmi tisztviselő

Verziószám: JAM_INY_02



kiadmányozó



Tartalomjegyzék

I.	A SZABÁLYZAT CÉLJA	2
II.	FOGALMAK	22
III.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA, MEGISMERHETŐSÉGE	3
IV.	PANASZ - KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS MEGTÉTELÉNEK MÓDJA	3
V.	A BEJELENTÉS ELINTÉZÉSE	4
VI.	PANASZOK, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK TAPASZTALATAINAK KEZELÉSE	5
VII.	A BEJELENTŐ JOGAI	6
VIII.	A BEJELENTŐ ÉS A BEJELENTETT ADATAINAK KEZELÉSE	6
IX.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	6
	BEJELENTŐ ŰRLAP	7
	NYILATKOZAT	8
	PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÓ LAPJA	9

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A **Jósa András Múzeum** (továbbiakban: Múzeum) megyei hatókörű városi múzeumként a vidék egyik legnagyobb gyűjteményével rendelkező múzeum. Nyíregyháza városában kiemelkedő az intézmény tudományos, közművelődési, közösségformáló szerepe. A Múzeum intenzív tudományos, közművelődési, ismeretterjesztő, múzeumpedagógiai foglalkozásai révén segíti a város és a megye valamennyi korosztályának tartalmas, kulturált időtöltését. Fontos feladata, hogy a Múzeum látogatói számára megfelelő szolgáltatást nyújtson.

A Múzeum számára a látogatói vélemények, bejelentések iránymutatóak lehetnek a kiállítótér és a szolgáltatások folyamatos fejlesztésére, illetve segíthetik az intézmény működési rendjét esetlegesen sértő cselekmények kivizsgálását.

A *panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény* (a továbbiakban: Panasztv.) rendelkezéseinek megfelelően jelen szabályzat célja olyan eljárásrend kialakítása és szabályozása, mely hatékonyan, kielégítő módon, megoldást találva kezeli a látogatók által benyújtott panaszokat, közérdekű bejelentéseket és azok kivizsgálásnak folyamatát, ideértve a panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatainak felhasználását a Múzeum közfeladatellátása minőségének javítása és az integritását érintő kockázatok csökkentése érdekében.

II. FOGALMAK

A Panasztv. fogalom-meghatározásában:

1. **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 Múzeum panaszként kezel minden olyan – a Múzeum működésével, tevékenységével és szolgáltatásaival összefüggő – észrevételt kifogást, melyet a Múzeum látogatói a jelen szabályzatban foglalt módon eljuttatnak a Múzeumnak.

2. **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.

Nem tekintendő panasznak az a bejelentés, amely az *általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény* (továbbiakban: Ákr.) szerint - hatósági eljárás megindítására vonatkozó - kérelemnek minősül.

3. **Közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere:** A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló olyan védett elektronikus rendszer, amelyen keresztül bárki közérdekű bejelentést tehet, és amelynek üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

III. A SZABÁLYZAT HATÁLYA, MEGISMERHETŐSÉGE

Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Múzeum tevékenysége körében felmerülő, illetve a részére továbbított panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára.

1. Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Múzeumhoz. A panasz, illetve közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárást kell lefolytatni abban az esetben is, ha az
 - a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerébe érkezett és az alapvető jogok biztosa továbbította az intézmény számára, vagy
 - áttétel útján került megküldésre olyan szerv részéről, amely nem jogosult az eljárásra.
2. A szabályzat személyi hatálya a Múzeumnál foglalkoztatott személyekre terjed ki.
3. A szabályzat 2021. december 15. napján lép hatályba, és annak foglalkoztatottak részére történő kihirdetését az 1. melléklet szerinti megismerési nyilatkozatban kell dokumentálni.
4. A Múzeum a panaszok és közérdekű bejelentések fogadásának elősegítése érdekében a www.josamuzeum.hu, a www.muzeumfalu.hu, valamint a www.kallaygyujtemeny.hu weboldalakon jelen szabályzatot közzéteszi a weboldal tevékenységre, működésre vonatkozó dokumentumai között, illetve megismerhető legyen valamennyi szervezeti egységénél.

IV. PANASZ - KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS MEGTÉTELÉNEK MÓDJA

1. Panasszal és a közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Múzeum Igazgatóságához. A panaszt meg lehet tenni szóban és írásban. A Múzeumhoz érkező bejelentés (a fentebb meghatározott panasz és közérdekű bejelentés együtt) megtehető:

1.1 Szóban:

- Személyesen a Múzeum igazgatóságának titkárságán (4400 Nyíregyháza, Benczúr tér 21.) hétfőtől csütörtökig 8 és 16 óra között, pénteken 8 és 13:30 között, vagy
- Telefonon a 42/315-722 telefonszámon, amelyet a Múzeum titkársága jogosult és köteles írásban rögzíteni amennyiben ezt a bejelentő kéri. Telefonos bejelentés esetében a bejelentőnek jeleznie kell a hivatalos panasztételi szándékot.

1.2 Írásban:

- A kiállítóhelyek pénztárában kihelyezett panaszbejelentő űrlapon (1. számú melléklet),
- Postai úton a 4400 Nyíregyháza, Benczúr tér 21. címre küldve, vagy
- elektronikus úton az info@josamuzeum.hu e-mail címen.

1.3 Panasztétel az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalánál

Panasz vagy közérdekű bejelentés az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala honlapján keresztül azonosítás nélkül is tehető a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében, az alábbi linke kattintva: <http://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul>

V. A BEJELENTÉS ELINTÉZÉSE

1. A szóbeli panaszról, illetve a közérdekű bejelentésről az 1. számú melléklet szerinti adatlapot kell felvenni a bejelentést fogadó munkavállalónak.
2. A szóbeli panasz alapján írásba foglalt adatlapot, illetve az írásban beérkezett panaszt vagy a közérdekű bejelentést a Múzeum mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzata szerint kell érkeztetni, szignálni és ügyintézés alá vonni.
3. A szóbeli bejelentésről készült adatlap másodpéldányát át kell adni a bejelentő részére, az átadást dokumentálni kell.
4. A Múzeum Iratkezelési Szabályzatának megfelelően iktatott panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárást az igazgató által szignálás útján kijelölt eljáró munkavállaló folytatja le, aki javaslatot tesz a szükséges intézkedésekre, illetve – ha indokolt – további közreműködő személy bevonására és elkészíti a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére a választervezetet.
5. Az intézkedések jóváhagyásáért és ellenőrzéséért, valamint a válaszlevél kiadmányozásáért az igazgató a felelős.
6. Az eljárásban szükség esetén közreműködő személyeket az igazgató jelöli ki.
7. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést jelen szabályzat szabályainak megfelelően, a Panasztv. rendelkezéseivel összhangban kell kivizsgálni.
8. A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha az
 - a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg bejelentő által tett ismételt,
 - panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.
9. 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 Múzeum mellőzi.
10. Amennyiben a bejelentő személye azonosíthatatlan, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a Múzeum kizárólag abban az esetben vizsgálja ki, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, egyébként annak vizsgálatát mellőzi.
11. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.
12. Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt munkavállalónak a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
13. Az ügyintéző köteles közölni az igazgatóval, ha vele szemben kizárási ok merül fel.
14. Az ügyintézés során valamennyi keletkezett dokumentumban fel kell tüntetni a panasz vagy közérdekű bejelentés iktatószámát.
15. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés szervezeti integritást érint, a Múzeum Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendjéről szóló szabályzatában foglaltak szerint kell eljárni.

16. Ha szükséges, a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meg kell hallgatni.
17. A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított harminc napon belül kell érdemben elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag ennél hosszabb ideig tart, erről megfelelő indokolás mellett a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.
18. A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.
19. A vizsgálat befejezésekor (a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézésekor) a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – haladéktalanul a bejelentőt az úrlapon általa megadott módon kell értesíteni.
20. Az írásbeli értesítést akkor lehet mellőzni, ha a bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást dokumentáltan tudomásul vette.
21. Folyamatban lévő - írásbeli választ igénylő - panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatban az eljárás lezárásáig a bejelentőnek csak az ügy állásáról adható felvilágosítás.
22. 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.
23. Valamennyi – az eljáráshoz kapcsolódó – intézkedést írásban kell dokumentálni és az ügyhöz kapcsolódóan iktatni.
24. Az eljárás végén az ügyintéző köteles e-mailben, kitöltve megküldeni a Múzeumpedagógiai Osztály vezetője részére a 3. számú mellékletet nyilvántartásba vétel céljából. A panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartásának vezetéséért a Múzeumpedagógiai Osztály vezetője a felelős.

VI. PANASZOK, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK TAPASZTALATAINAK KEZELÉSE

25. A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni.
26. A Múzeumhoz érkezett panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatait évente a Múzeumpedagógiai Osztály vezetője állítja össze a bejelentések nyilvántartása alapján az igazgató részére annak érdekében, hogy az igazgató meghatározza mindazon intézkedéseket, amelyek a szervezeti célok elérése mellett hozzájárulnak ahhoz, hogy az intézmény a közfeladatait a lehető legjobb minőségben, az érintettek igényeinek megfelelően legyen képes ellátni.
27. A tapasztalatok alapján – amennyiben szükséges – további célkitűzések, intézkedések, feladatok kerülnek meghatározásra, felelős személyek és határidő megjelölésével.
28. A Múzeum az előző évben kivizsgált panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatait minden év január 31. napjáig megküldi a munkatársak számára, illetve szükség esetén a szakmai értekezlet keretében is megvitatható.

VII. A BEJELENTŐ JOGAI

1. A bejelentőt - a Panasztv-ben foglalt esetek kivételével - nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.
2. Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (a továbbiakban: zárt adatkezelés).
3. Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
4. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
5. Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.
6. Amennyiben a bejelentő elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az igazgatóhoz vagy annak helyetteséhez fordulhat.

VIII. A BEJELENTŐ ÉS A BEJELENTETT ADATAINAK KEZELÉSE

1. A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a kezelhetők az ügyiratban.
2. A bejelentő személyes adatai 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 bejelentő adatai - egyértelmű hozzájárulása nélkül - nem hozhatók nyilvánosságra. (2. számú melléklet)
3. A panaszok és közérdekű bejelentések során felmerülő személyes adatkezelési tevékenységről szóló adatkezelési tájékoztató honlapon való közzétételéért a Múzeumpedagógiai Osztály vezetője a felelős.

IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat 2021. december 15. napján lép hatályba.

Nyíregyháza, 2021.12.14.



dr. Rémiás Tibor

megyei hatókörű városi múzeum igazgatója

BEJELENTŐ ŰRLAP

(szóbeli panasz felvételéhez, a *-gal jelölt részt kérem megfelelően aláhúzni)

A bejelentés típusa*:

PANASZ

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS

Bejelentés időpontja:
202.. ... hó ... nap .. óra ... perc
A bejelentés módja*:
személyesen telefonon
A bejelentés helye:
Bejelentést rögzítette (ügyintéző neve, szervezeti egység):

A bejelentő neve:
Lakcíme:
Telefonszáma:
E-mail címe
Jelen vannak

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása (szükség esetén pótlapon folytatható):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Azonnali intézkedések leírása:

.....

.....

.....

.....

Zárt adatkezelést kér-e? *

Igen

Nem

Másolati példányt átvette? *

Igen

Nem

bejelentő aláírása

bejelentést felvevő aláírása

NYILATKOZAT

Alulírott,

(lakcím:) ezen nyilatkozat
aláírásával és visszaküldésével nyilatkozom, hogy ellen
..... napján benyújtott
kapcsolatos panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- ☐ **hozzájárulok**, hogy a Jósza András Múzeum (a továbbiakban: Múzeum) a **személyes adataimat** a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása érdekében **kezelje**;
- ☐ amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasztv. 3. § (3) bekezdése alapján **hozzájárulok**, hogy **személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljenek**.

Kelt.:

.....
aláírás



PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÓ LAPJA

(A kivizsgálást végző ügyintéző tölti ki, meg kell küldeni a Múzeumpedagógiai Osztály vezetőjének!)

A bejelentés iktatószáma, az iktatás napja	
Ügyintéző	
A bejelentés fajtája	PANASZ KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS
A panasztétel, bejelentés tárgyköre	
A panasztétel, bejelentés közlésének módja és ideje	
A bejelentés tartalma (összefoglalva)	
A bejelentést vizsgálatába bevont személyek	
Vizsgálat eredménye	
Megtett intézkedések	
Az intézkedés végrehajtásáért felelős	
Bejelentő tájékoztatásának módja és ideje	
A bejelentés tapasztalatai	
Kitöltés dátuma	

.....
a nyilvántartó lapot kitöltő neve, aláírása

