BALATONLELLEI VÁROSI MŰVELŐDÉSI HÁZ ÉS KÖNYVTÁR KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Hatályos: 2019. június 1-től.

A Balatonlellei Művelődési Ház és Könyvtár közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat) a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztv.) foglaltak alapján a következők szerint határozom meg.

I.

ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A Szabályzat célja:

A Szabályzat célja a Balatonlellei Városi Művelődési Ház és Könyvtárhoz (továbbiakban: Művelődési Ház) érkezett panaszok és közérdekű bejelentések – a Panasztv.-ben 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:

a) A Szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

b) A Szabályzat nem vonatkozik a Művelődési Ház azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül.

A Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a Művelődési Házhoz benyújtott, illetve az illetékességből áttett,

c) a Művelődési Ház tevékenységével,

d) a Művelődés Ház által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során,

e) a Művelődési Ház intézményének tevékenységével kapcsolatos panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásakor.

3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak:

A Művelődési Háznál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálása a Művelődési Ház igazgatójának a feladata.

II.

ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat

Közérdekű bejelentés: 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.

III.

A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA

1. A panasz és közérdekű bejelentés kezelése:

a) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Művelődési Házhoz.

b) A Művelődési Ház igazgatója a beadvány tartalma szerint dönti el, hogy azt panaszként vagy közérdekű bejelentésként kell kezelni.

c) A panasz és közérdekű bejelentés megtehető

- szóban: személyesen – a Művelődési Házban (8638 Balatonlelle, Kossuth u. 2.), vagy telefonon a 85/554-128-as telefonszámon, amelyet a Művelődési Ház igazgatója írásban rögzít,

- írásban: postai (8638 Balatonlelle, Kossuth u. 2.) vagy elektronikus úton a muvhaz@balatonlelle.hu e-mail címen.

d) A személyesen tett panaszt, közérdekű bejelentést kettő példányban írásba kell foglalni és az egyik példányt a bejelentő számára át kell adni, ill. postán megküldeni.

e) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására nem a Művelődési Ház jogosult, azt a beérkezéstől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

f) A panaszt, közérdekű bejelentést – ha a Panasztv. másként nem rendelkezik – a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

g) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost, a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.

h) Az Igazgató a panaszost, a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

i) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz, közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell.

j) A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról a 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.

k) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz, közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell, ha az nem jár súlyos jog- vagy érdeksérelemmel.

l) A beérkezett panaszokról, közérdekű bejelentésekről nyilvántartást kell vezetni (1. számú melléklet).

2. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása:

a) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a beadvány tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.

b) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Művelődési Ház igazgatója más szervezeti egységtől, munkatárstól iratokat, adatokat kérhet.

c) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést kell tartani.

d) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, közérdekű bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni.

IV.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat 2019. június 1. napján lép hatályba.

Az érintettek a Szabályzat 2. számú mellékletében szereplő nyilatkozaton aláírásukkal igazolják, hogy a Szabályzatban foglaltakat megismerték.

Balatonlelle, 2019. május 7.

Hartmann Zoltán

igazgató

1. számú melléklet

NYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

A bejelentő		A közérdekű bejelentés				Az elintézés módja			
Neve	Elérhető-sége	Mire irányul	Tárgya, rövid leírása	Meg-alapo-zott-sága (i/n)	Elintézés dátuma		Eljárás indult	Mel-lőzés	Eluta-sítás
Kérjük az adatokat a to-vábbított példányból tö-rölni!						Továbbítás - mely ható-ság részére	Kérjük, jelölje a meg-felelő cellában "x" jellel!		

2. számú melléklet

Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések, panaszok kezeléséről szóló szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás

BALATONLELLEI VÁROSI MŰVELŐDÉSI HÁZ ÉS KÖNYVTÁR KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Hatályos: 2019. június 1-től.

A Balatonlellei Művelődési Ház és Könyvtár közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat) a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztv.) foglaltak alapján a következők szerint határozom meg.

I.

ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A Szabályzat célja:

A Szabályzat célja a Balatonlellei Városi Művelődési Ház és Könyvtárhoz (továbbiakban: Művelődési Ház) érkezett panaszok és közérdekű bejelentések – a Panasztv.-ben 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:

a) A Szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

b) A Szabályzat nem vonatkozik a Művelődési Ház azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak felül.

A Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni a Művelődési Házhoz benyújtott, illetve az illetékességből áttett,

c) a Művelődési Ház tevékenységével,

d) a Művelődés Ház által megkötött közszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálata során,

e) a Művelődési Ház intézményének tevékenységével kapcsolatos panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásakor.

3. A panasz és közérdekű bejelentések kivizsgálására jogosultak:

A Művelődési Háznál a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálása a Művelődési Ház igazgatójának a feladata.

II.

ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat

Közérdekű bejelentés: 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.

III.

A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA

1. A panasz és közérdekű bejelentés kezelése:

a) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Művelődési Házhoz.

b) A Művelődési Ház igazgatója a beadvány tartalma szerint dönti el, hogy azt panaszként vagy közérdekű bejelentésként kell kezelni.

c) A panasz és közérdekű bejelentés megtehető

- szóban: személyesen – a Művelődési Házban (8638 Balatonlelle, Kossuth u. 2.), vagy telefonon a 85/554-128-as telefonszámon, amelyet a Művelődési Ház igazgatója írásban rögzít,

- írásban: postai (8638 Balatonlelle, Kossuth u. 2.) vagy elektronikus úton a muvhaz@balatonlelle.hu e-mail címen.

d) A személyesen tett panaszt, közérdekű bejelentést kettő példányban írásba kell foglalni és az egyik példányt a bejelentő számára át kell adni, ill. postán megküldeni.

e) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálására nem a Művelődési Ház jogosult, azt a beérkezéstől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

f) A panaszt, közérdekű bejelentést – ha a Panasztv. másként nem rendelkezik – a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

g) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost, a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.

h) Az Igazgató a panaszost, a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

i) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz, közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell.

j) A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról a 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.

k) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz, közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell, ha az nem jár súlyos jog- vagy érdeksérelemmel.

l) A beérkezett panaszokról, közérdekű bejelentésekről nyilvántartást kell vezetni (1. számú melléklet).

2. A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása:

a) A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során a beadvány tárgyára vonatkozó esetleges külön jogszabály előírásai szerint kell eljárni.

b) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során a Művelődési Ház igazgatója más szervezeti egységtől, munkatárstól iratokat, adatokat kérhet.

c) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést kell tartani.

d) Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi, a panaszost, közérdekű bejelentőt meg kell hallgatni. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni.

IV.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat 2019. június 1. napján lép hatályba.

Az érintettek a Szabályzat 2. számú mellékletében szereplő nyilatkozaton aláírásukkal igazolják, hogy a Szabályzatban foglaltakat megismerték.

Balatonlelle, 2019. május 7.

Hartmann Zoltán

igazgató

1. számú melléklet

NYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

A bejelentő		A közérdekű bejelentés				Az elintézés módja			
Neve	Elérhető-sége	Mire irányul	Tárgya, rövid leírása	Meg-alapo-zott-sága (i/n)	Elintézés dátuma	Továbbítás - mely ható-ság részére	Eljárás indult	Mel-lőzés	Eluta-sítás
Kérjük az adatokat a to-vábbított példányból tö-rölni!							Kérjük, jelölje a meg-felelő cellában "x" jellel!		

2. számú melléklet

Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések, panaszok kezeléséről szóló szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás