

Ikt.sz.: MHM/158-5/2022.

Munkácsy Mihály Múzeum panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről szóló szabályzata

1. szabályzat célja

1. A Munkácsy Mihály Múzeum (továbbiakban: Múzeum) megyei hatókörű városi múzeumként a vidék egyik legnagyobb gyűjteményével rendelkező megyei hatókörű városi múzeum, ezért kiemelkedő az intézmény tudományos, közművelődési, közösségformáló szerepe.

A Múzeum tudományos, közművelődési, ismeretterjesztő, múzeumpedagógiai foglalkozásai révén segíti a város és a megye valamennyi korosztályának tartalmas, kulturált időtöltését, az élethosszig tartó tanulás folyamatába való bekapcsolódását.

Fontos feladata, hogy a Múzeum látogatói számára megfelelő szolgáltatást nyújtson.

2. A jelen szabályzat célja olyan eljárásrend kialakítása és szabályozása, mely hatékonyan és gyorsan, megoldást találva kezeli a látogatók által benyújtott panaszokat, közérdekű bejelentéseket és azok kivizsgálásnak folyamatát. A Múzeum számára a látogatói vélemények, bejelentések iránymutatóak lehetnek a kiállítóterek és a szolgáltatások folyamatos fejlesztésére.

3. Jelen szabályzat megismerhető a látogatók számára a Múzeum hivatalos honlapján, valamint a kiállítóterek pénztáraitban, kifüggesztett formában.

A fentiekre tekintettel a Múzeumnál - figyelembe véve A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt (a továbbiakban: Panasztv.) - a panaszok és közérdekű bejelentések az alábbiakban ismertetettek szerint kerülnek elintézésre. A jelen szabályzat kizárólag a hivatalos bejelentések kezelését szabályozza. A szóban beérkező panaszok esetében a bejelentő nyilatkozik arról, hogy bejelentését hivatalos formában teszi-e meg. Amennyiben nem hivatalos bejelentésről van szó, a panaszos elérhetőségét nem adja meg, a bejelentés célja ez esetben annyi, hogy észrevételét jelezze a Múzeum felé.

2. Fogalmak

1. E szabályzat alkalmazásában

- a) 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.
- b) közérdekű bejelentés: olyan beadvány, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja, a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- c) panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárás: olyan eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egység feladata, hogy a panaszban vagy közérdekű bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésekről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érintetteket értesítse.

3. Eljárási alapelvek

1. A Múzeumba érkező panaszokat és közérdekű bejelentéseket a jelen szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztv. rendelkezéseivel összhangban kell kivizsgálni.
2. A panaszost és a közérdekű bejelentőt – a Panasztv. 3. § (4) bekezdésében meghatározott esetet kivéve – nem érheti hátrány a panasz és a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
3. Az eljárás lefolytatása, valamint a panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és az elvárható segítőkészséggel kell eljárni.
4. A kivizsgált panaszra és közérdekű bejelentésre adott válasznak minden esetben határidőben kell elkészülnie, pontos, közérthető megfogalmazással.

4. Az eljárás megindítása

1. Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel – szóban, írásban vagy elektronikus úton - bárki fordulhat a Múzeum Igazgatóságához alábbi elérhetőségeken:
 - postacím: 5600 Békéscsaba, Széchenyi u. 9.
 - e-mail: mmm@bmmi.hu;
 - telefon: 66/323-377;
 - a kiállítóhelyeken kihelyezett panaszbejelentő lapon
2. A közérdekű bejelentés szóban is megtehető, amelyről jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyv másodpéldányát a bejelentő részére át kell adni. A jegyzőkönyv tartalmazza:
 1. a bejelentő nevét, bejelentett lakóhelyét;
 2. a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét;
 3. a közérdekű bejelentés rövid összefoglalását;
 4. ha van, a kapcsolódó ügy iktatószámát;
 5. a bemutatott iratok és egyéb bizonyítékok felsorolását, mellékletként azok fénymásolatát (nagyobb mennyiség esetén digitalizált változatát);
 6. a bejelentő személy aláírását
 7. A jegyzőkönyvet felvevő munkatárs aláírását és a Múzeum bélyegző lenyomatát;
 8. utalást arra, hogy a bejelentő részére a jegyzőkönyv egy példánya átadásra kerül.
3. Telefonon tett közérdekű bejelentés esetén feljegyzést kell készíteni, és a panaszost vagy közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell a feljegyzés készítésének tényéről. A feljegyzés tartalmára a jelen szabályzat jegyzőkönyvre vonatkozó előírásait megfelelően alkalmazni kell.
4. A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása mellőzhető:
 - ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzést követő hat hónapon túl terjesztette elő panaszát, illetve közérdekű bejelentését.
 - ha a panasz vagy közérdekű bejelentés a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg bejelentő által ismételt.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

5. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálását a Múzeum mellőzi. Ettől eltérően ki lehet vizsgálni a panaszt és a közérdekű bejelentést, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

6. A Múzeum, valamint a Múzeum tevékenységét, illetve mulasztását érintő panaszt és közérdekű bejelentést (jegyzőkönyvet, feljegyzés) az igazgató megvizsgálja. Amennyiben megállapítható, hogy az közérdekű bejelentésnek vagy panaszoknak minősül, haladéktalanul kijelöli az ügyben eljáró személyt.

7. Ha a panaszt vagy közérdekű bejelentést törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján nyújtják be, az eljáró személy köteles megvizsgálni a képviselő, illetve meghatalmazott képviseleti jogát. Amennyiben a képviseleti jog nem igazolt, fel kell hívni a képviselőt a képviseleti jogának igazolására.

8. A panaszt vagy közérdekű bejelentést az eljáró személy nevére 3 napon belül új ügyiratként kell nyilvántartásba venni.

5. A panasz és a közérdekű bejelentés elbírálásának határideje

1. A panaszt vagy közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 15 napon belül kell elbírálni.

2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb időt vesz igénybe, erről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatás tartalmazza:

- a panasz vagy közérdekű bejelentés hivatali iktatószámát,
- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- az elintézés várható időpontját,
- a határidő-hosszabbítás indokait.

6. A panasz és közérdekű bejelentés elbírálásának rendje

1. Az eljáró személy a panaszost vagy közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

2. A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy a Múzeum bármely szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratokat, adatokat kérhet. A megkeresést a megkeresett szervezeti egység soron kívül köteles teljesíteni.

3. A vizsgálat történhet iratok áttanulmányozásával, az ügyben érintettek jegyzőkönyv felvétele mellett történő meghallgatásával, feljegyzések és egyéb bizonyítékok beszerzésével.

4. A panaszról vagy közérdekű bejelentésről az ügyben közvetlenül érintett munkatársat – a bejelentő védelmére vonatkozó törvényi előírások betartása mellett – tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintett munkatárstól írásbeli vagy szóbeli tájékoztatást vagy igazoló jelentést kérhet. Az érintett munkatárs felhívás hiányában is jogosult nyolc napon belül észrevételeit írásban megtenni, illetőleg a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel összefüggésben álláspontját – jegyzőkönyv felvétele mellett – szóban kifejteni.

5. Az eljáró személy köteles az eljárás során az adatvédelmi jogszabályok és belső adatvédelmi szabályzatok betartására megkülönböztetett módon ügyelni.

8. Intézkedések a közérdekű bejelentés, illetve panasz elbírálását követően

1. A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatják, és a tájékoztatást a panaszos vagy közérdekű bejelentő tudomásul veszi. Erről jegyzőkönyvet kell felvenni.

2. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul,

- a) gondoskodni kell a jogszerű vagy közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve egyéb intézkedések megtételéről;
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem orvoslásáról;

- d) indokolt esetben (etikai, fegyelmi, polgári jogi, szabálysértési, büntetőjogi stb.) felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7. A bejelentő jogai

3. A bejelentőt - a Panasztv.-ben foglalt esetek kivételével - nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.

Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (a továbbiakban: zárt adatkezelés).

Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.

Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

4. Amennyiben a bejelentő elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az igazgatóhoz vagy annak helyetteséhez fordulhat.

A felülvizsgálatot a jelen szabályzat 2. számú melléklete szerinti űrlapon kell benyújtani. A felülvizsgálatról a Múzeum 10 munkanapon belül dönt, és a megadott módon értesíti döntéséről a bejelentőt. A felülvizsgálati bejelentések során eljárni csak az igazgató vagy annak helyettesei jogosultak.

8. A bejelentő és a bejelentett adatainak kezelése

1. A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési határidő végéig kezelhetőek az ügyiratban.

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)

2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy 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 részére át kell adni;

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

9. Bejelentések nyilvántartása

A Múzeumba a bejelentésekről nyilvántartást vezet (a továbbiakban: bejelentés-nyilvántartás).

A bejelentés-nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a. Dátum
- b. Bejelentést vizsgáló szervezeti egység
- c. Bejelentés fajtája
- d. Bejelentés tárgyköre
- e. Bejelentés közlésének módja
- f. Bejelentés témája röviden
- g. Bejelentést vizsgáló ügyintéző neve
- h. Bejelentés beérkezésének napja
- l. Bejelentés iktatásának napja
- j. Bejelentés beérkezésének napjától számított 15. nap
- k. Eljárási határidő meghosszabbítása
- l. Megállapítás/Intézkedés/Vizsgálat eredménye
- m. Bejelentő tájékoztatásának ideje
- n. Megjegyzés

11. Záró rendelkezések

3. Jelen szabályzat 2022. augusztus 1. napján lép hatályba, annak rendelkezéseit a folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Békéscsaba, 2022. augusztus 1.



BEJELENTŐ ŰRLAP

A bejelentés típusa: panasz közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja:év.....hónap.....nap

A bejelentés módja:

Helyszín:

Bejelentést rögzítette:

(ügyintéző neve/szervezeti egysége)

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve:

Lakcíme:.....

Telefonszáma:

E-mail:

Zárt adatkezelést kér-e? Igen Nem

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

kmf

bejelentő aláírása

bejelentést felvevő aláírása

Nyilatkozat

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

- 1.) hozzájárulok, hogy a Munkácsy Mihály Múzeum (a továbbiakban: Múzeum) a személyes adataimat - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – kezelje¹,
- 2.) amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, a Panasz tv. 3. § (3) bekezdése alapján hozzájárulok, hogy személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön.

Jelen nyilatkozat hiányában a Múzeum csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.

Kelt:.....

.....
aláírás

¹ Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 10. pontja szerint:
adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérimanat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

