



Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének eljárásrendjéről szóló szabályzat

Készítette:

Berki Andrea
szervezési és üzemeltetési igazgatóhelyettes

Jóváhagyta:

Dr. Angi János
igazgató

Tartalomjegyzék

1.	A szabályzat célja.....	3
2.	A szabályzat hatálya.....	3
3.	Értelmező rendelkezések.....	3
4.	Eljárási alapelvek.....	3
5.	Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend.....	4
6.	A panaszok és közérdekű bejelentések elbírálásának határideje.....	5
7.	A közérdekű bejelentésre tett intézkedések.....	5
8.	A panaszos, közérdekű bejelentő védelme.....	5
9.	Közérdekű bejelentések és panaszok nyilvántartása.....	6
10.	A panasz felülvizsgálata.....	6
10.	Záró rendelkezések.....	6
1.	számú melléklet.....	7
2.	számú melléklet.....	9
3.	számú melléklet.....	11
4.	számú melléklet.....	12

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása érdekében a Déri Múzeum (továbbiakban: Múzeum) valamennyi tagintézménye esetében a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak vizsgálata, érdemi elintézése egységes szabályozás alá kerüljön.

2. A szabályzat hatálya

2.1 A szabályzat hatálya kiterjed a Múzeum valamennyi munkavállalójára és a Múzeummal egyéb jogviszonyban állókra, valamint a közérdekű bejelentőkre és a panaszosokra (a továbbiakban: bejelentő).

2.2 A szabályzat hatálya a Múzeumhoz érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

2.3 A szabályzat hatálya nem terjed ki a bírósági eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben érkezett beadványokra, kérelmekre.

3. Értelmező rendelkezések

3.1 Panasz: egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

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

3.3 A közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró hatóságnak a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről indokolással értesítse.

4. Eljárási alapelvek

4.1 A Múzeumhoz érkező panaszt az e szabályzatban foglaltak alapján, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell vizsgálni.

4.2 A bejelentőt – jelen szabályzat 8.2 pontjában meghatározottak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

4.3 Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és a panasz vizsgálata során elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható szakértelemmel kell eljárnia.

4.4. Az eljáró személy haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított 3 napon belül köteles bejelenteni a Múzeum igazgatójának, ha vele szemben kizárási ok áll fenn.

4.5 A kivizsgált panaszra, bejelentésre nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, pontos és közérthető megfogalmazással.

5. Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

5.1 Közérdekű bejelentéssel és panasszal bárki fordulhat szóban, írásban (**1. számú melléklet**) a Múzeum valamennyi dolgozójához, a hivatalos elérhetőségek bármelyikén.

5.2 A szóbeli bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, elérhetőségét,
- a közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- a közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
- a bemutatott iratokat, dokumentumokat, illetve azok másolati példányát,
- az esetlegesen kapcsolódó, folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- a bejelentő és az eljáró személy aláírását.

5.3 Telefonon történő bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy hívásáról feljegyzés készül, melyről az eljáró személy köteles gondoskodni.

5.4 A korábbival azonos tartalmú ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

5.5 Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Múzeum mellőzi, kivéve, ha az valamely súlyos jog vagy érdeksérelem alapjául szolgál.

5.6 A beérkező panaszt, közérdekű bejelentést az igazgató köteles megvizsgálni és kijelölni az ügyben eljáró személyt.

5.7 Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján nyújtják be, az eljáró személy köteles vizsgálni a képviseleti jogosultságot, melyet a bejelentő az eljáró személy rendelkezésére kell bocsássa.

5.8 A panasz, közérdekű bejelentés esetén a bejelentőnek át kell adni az Adatkezelési tájékoztatót (4. számú melléklet).

6. A panaszok és közérdekű bejelentések elbírálásának határideje

6.1 Ha a panaszt és közérdekű bejelentést – ha a törvény eltérően nem rendelkezik – a Múzeumhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni.

6.2 Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt a panasz, a bejelentés beérkezésétől számított 3 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

7. A közérdekű bejelentésre tett intézkedések

7.1 Az eljáró személy a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

7.2 Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelenlévő bejelentőt szóban tájékoztatták és azt tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

7.3. A közérdekű bejelentés, illetőleg a panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- A jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a szükséges hatósági intézkedések meglétéről.
- A feltárt hibák okainak megszüntetéséről.
- Az okozott sérelem megszüntetéséről.
- Az okozott sérelem orvoslásáról.
- Indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

8. A panaszos, közérdekű bejelentő védelme

8.1 A bejelentő személyes adatai csak a bejelentése alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult.

8.2 Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

9. Közérdekű bejelentések és panaszok nyilvántartása

- A panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos nyilvántartást minden tárvezetőnek/osztályvezetőnek vezetnie kell, jelen szabályzat **(3. számú melléklete)** szerinti nyomtatványon, melyeket a Titkárságra kell továbbítani iktatás céljából.

10. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
2. A kérelmet a Felülvizsgálati kérelem c. úrlapon kell benyújtani **(2.sz. melléklet)**, ahol fel kell tüntetni az alapeljárás iktatószámát.
3. A felülvizsgálati kérelemről a Múzeum 5-7 napon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben a panaszos általa megjelölt módon értesíti azt.
4. A felülvizsgálati kérelemről az intézményvezető dönt, távollétében a helyettese, az irat az ő ellenjegyzésükkel ellátva érvényes.
5. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, illetve a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a Múzeum az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

10. Záró rendelkezések

- A Déri Múzeum Közérdekű bejelentések kezelésének szabályzata **2021. július 1.** napjától lép hatályba. Hatálybalépésével minden korábbi e tárgykörben hozott szabályozás hatályon kívül kerül.

Debrecen, 2021. július 1.

Dr. Angi János
igazgató

1. számú melléklet

Iktatószám:.....

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS/PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A bejelentő neve:	Dátum:
Lakcíme:	
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Értesítés módja:	
A közérdekű bejelentés/panasz tárgya, rövid leírása:	
.....	
A bejelentő aláírása	Az eljáró aláírása
Válasz a bejelentésre:	
Igazgató/igazgatóhelyettes aláírása:	Dátum:

Tájékoztatjuk, hogy

- **A közérdekű adat bejelentés és/vagy panaszkezelés az Ön hozzájárulásán** alapul.

- **Köteles** a személyes adatokat megadni, hogy bejelentésének kivizsgálását követően értesíteni tudjuk.
- Az adatszolgáltatás elmaradása azzal a **következménnyel** jár, hogy nem tudjuk Önt értesíteni a vizsgálat eredményéről.
- **Adatait harmadik félnek nem adjuk át.**

Kijelentem, hogy adataim kezeléséhez hozzájárulok.

.....

bejelentő aláírása

2. számú melléklet

Iktatószám:.....

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A bejelentő neve:	Dátum:
Lakcíme:	
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Értesítés módja:	
A panasz iktatószáma (l. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
.....	
A bejelentő aláírása	Az eljáró aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Igazgató/igazgatóhelyettes aláírása:	Dátum:

Tájékoztatjuk, hogy

- A panaszkezelés az Ön hozzájárulásán alapul.

- **Köteles** a személyes adatokat megadni, hogy bejelentésének kivizsgálását követően értesíteni tudjuk.
- Az adatszolgáltatás elmaradása azzal a **következménnyel** jár, hogy nem tudjuk Önt értesíteni a vizsgálat eredményéről.
- **Adatait harmadik félnek nem adjuk át.**

Kijelentem, hogy adataim kezeléséhez hozzájárulok.

.....

bejelentő aláírása

3. számú melléklet
Iktatószám:

1.	Panasszal érintett tár/osztály/csoport:	
2.	A bejelentő	
	Neve:	
	Lakcíme:	
	Telefonszáma:	
	E-mail címe:	
	Értesítés módja:	
3.	A bejelentés alapjául szolgáltató esemény észlelésének	
	Helye:	
	Ideje:	
4.	A bejelentés rövid összefoglalása:	
5.	Bemutatott, becsatolt iratok, dokumentumok:	

Debrecen, 20.....

.....

tár/osztály/csoportvezető

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A panasz vagy a közérdekű bejelentés intézéséhez

A közérdekű bejelentések és panaszok hatékony kivizsgálása és a bejelentővel, panaszossal történő kapcsolattartás céljából személyes adatok kezelésére is sor kerül.

Az adatkezelő megnevezése: Déri Múzeum

Címe: 4026 Debrecen, Déri tér 1.

Telefonszáma: 06-52-322-207

E-mail címe: deri@derimuzeum.hu

Az adatkezelő adatvédelmi felelősének neve: Nagy-Lavotha Zsuzsanna, kulturális menedzser – adatvédelmi felelős

Elérhetőségei: +36-52-322-207

Az adatkezelés kiterjed:

Az adatkezelés a panaszos vagy bejelentő nevére, továbbá az általa a további tájékoztatás céljából megadott elérhetőségére, továbbá a beadvány tartalmában szereplő egyéb személyes adatra terjed ki, amennyiben pl. az ügyben mások is érintettek, és őket a panaszos vagy a bejelentő név szerint megemlíti, vagy amennyiben az ügy szereplőinek élethelyzetéről, a panasz alapját képező problémájáról a bejelentés vagy panasz tényeket vagy utalást tartalmaz.

Az adatkezelés célja:

A panaszos vagy bejelentő azonosítása elősegíti a panasz vagy bejelentés kivizsgálásának eredményességét, a vélt szabálytalanság helyszínének, tárgyának pontosítását, az elérhetőség a kapcsolattartást, a bejelentő, panaszos szükség szerinti meghallgatását szolgálja, a beadványban szereplő egyéb adatok az ügy kivizsgálásához nyújtanak segítséget.

Ezen adatkezelési céloktól eltérő, további adatkezelési cél lehet, amennyiben a közérdekű bejelentés vagy panasz alapján az adatkezelőnél hatósági eljárás indul, és a panaszos vagy közérdekű bejelentő ezen eljárásnak is résztvevője lesz.

Adatkezelési jogosultság:

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 6. cikke (1) bekezdésének c) pontja alapján az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a személyes adatok kezelése. Ez a jogi kötelezettség a panasz vagy bejelentés kivizsgálására, a

tájékoztatásra, amennyiben pedig a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, annak áttételére vonatkozik. A jogi kötelezettséget a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1.-2.§-ai határozzák meg.

Személyes adatok továbbításának lehetősége:

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést és ezzel együtt a benne szereplő személyes adatokat is, az adatkezelő átteszi az eljárásra és az adatkezelésre is jogosult szervhez.

Egyebekben a személyes adatok kizárólag a panaszos vagy a bejelentő hozzájárulásával továbbíthatóak. Ez a hozzájárulás bármely időpontban, az deri@derimuzeum.hu e-mail címre való megküldésével, az eredeti ügy tárgyának megjelölésével visszavonható. Ez azonban nem érinti a már végrehajtott adattovábbítás jogszerűségét.

Ha azonban a kivizsgálás során nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

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

Személyes adatok tárolása:

A közérdekű bejelentés, panasz megalapozottságának megállapítására vonatkozó eljárás lezárásáig.

A nyilvántartásba történő személyes adatokat tartalmazó ügyirat tekintetében ügyvitelű célú megőrzés történik a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény 9.§ (1) bekezdés e) pontja alapján.

Adatkezeléssel összefüggő jogok:

Hozzáférés: Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőnél érdeklődjön, és tőle visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy az alábbiakról tájékoztatást kapjon:

- az adatkezelés céljai;
- az érintett személyes adatok kategóriái;

- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásokra vonatkozó minden elérhető információ;
- a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Amennyiben a közérdekű bejelentéssel, panasszal kapcsolatos saját személyes adatairól az érintett másolatot kér, az adatkezelő azt az érintett rendelkezésére bocsátja.

Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő a közérdekűadat-megismerési igényekre vonatkozó költségtérítési szabályok szerint díjat számolhat fel.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat az adatkezelő elektronikus formátumban bocsátja rendelkezésére, kivéve, ha azokat más formátumban kéri.

A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait, így például nem igényelhet mások személyes adataira.

Helyesbítés:

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, továbbá jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését. Az adatváltozást, amennyiben azok azonosító adatok, igazolni kell.

Törlés:

A személyes adatok törlése a GDPR 17. cikke (3) bekezdésének b) pontja alapján nem gyakorolható, ám a Panasztörvény alapján anonim módon is tehető bejelentés, így tiltakozás esetén a közérdekű bejelentő vagy panaszos neve törölhető.

Adatkezelés korlátozása:

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az érintett az alábbi esetekben jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

Adatkezelés elleni tiltakozás: A tiltakozáshoz való jog a jogi kötelezettségen alapuló adatkezeléseknél a GDPR 21. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján nem gyakorolható.

Adathordozhatósághoz való jog: Az adathordozhatósághoz való jog nem gyakorolható, mert nem történik automatizált módon történő adatkezelés.

Az adatkezelő az adatok helyesbítése, törlése, az adatkezelés korlátozása esetén mindenkit tájékoztat, akihez az érintett adatai az ügyirat részeként eljutottak, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Ebben az esetben az érintettnek a kérelme elintézéséről nyújtott tájékoztatás ennek indokát is tartalmazza.

A kérelmet e-mail-en (deri@derimuzeum.hu), személyesen, postai úton lehet benyújtani a Déri Múzeum részére.

A kérelmek ügyintézési határideje 30 nap, melyek eredményéről az érintettet az adatkezelő tájékoztatja. Amennyiben a jogok gyakorlása során kétség merül fel az adatkezelőben, hogy a kérelem valóban az érintettől származik, saját jogszerű adatkezelése és az érintett védelme érdekében további információkat kérhet.

Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

Felügyeleti hatósághoz és bírósághoz fordulás joga:

Ha az érintett úgy érzi, hogy az adatkezelés során sérelem érte, annak tényét a helyzet rendezése érdekében az adatkezelő adatvédelmi tisztviselője felé jelezheti.

Amennyiben a megkeresés nem vezetett eredményre, az érintett Infotv. 52. § alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentést tehet, továbbá az Infotv. 23. § szerint, valamint a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második Könyvének III. része alapján bírósághoz fordulhat.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetősége:

Postacím: 1374 Budapest, Pf.: 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Elektronikus postacím: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: www.naih.hu