



JANUS
PANNONIUS
MÚZEUM

FD/40-1/2020.

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ELJÁRÁSRENDSJE
a Janus Pannonius Múzeumnál

hatályos: 2020.03.01.





I. Általános rendelkezések, a szabályzat célja

1. A Janus Pannonius Múzeum (továbbiakban: Múzeum) megyei hatókörű városi múzeumként a vidék egyik legnagyobb gyűjteményével rendelkező megyei hatókörű városi múzeum. Pécssett, a kultúra 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, 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, kielégítő módon, 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.

Jelen szabályzat megismerhető a látogatók számára a Múzeum hivatalos honlapján, valamint a kiállítóterek pénztáraiban, 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 bejelentése 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.

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.



III. Panasz – közérdekű bejelentés megtételének módja

1. Panasszal és a közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat a Múzeum Igazgatóságához.

A Múzeumhoz érkező bejelentés (a fentebb meghatározott panasz és közérdekű bejelentés együtt) **megtehető:**

1.1 Szóban:

- Személyesen a Múzeum igazgatóságának titkárságán (7621 Pécs, Káptalan u 5.) hétfőtől csütörtökig reggel 8 és délután 16 óra között, pénteken reggel 8 és délután 13:30 között, vagy
- Telefonon a 72-514-040 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 lapon (1. számú melléklet),
- Postai úton a 7621 Pécs, Káptalan u. 5. címre küldve, vagy
- elektronikus úton a jpm@jpm.hu e-mail címen.

IV. A bejelentés elintézése

1. A benyújtott bejelentést az igazgatóság 3 munkanapon belül nyilvántartásba veszi, a panaszbejelentő űrlapon (1. számú melléklet).

A bejelentés elbírálását a Múzeum vezetői vagy az adott egység osztályvezetője végzi, és a Múzeum Kommunikációs és Marketing Osztályával egyeztetni.

A szóbeli bejelentést a titkárság köteles írásba foglalni és a bejelentő számára másodpéldányban átadni.

2. A benyújtott bejelentésekkel kapcsolatos **válaszadási határidő 7 munkanap**. A hivatalos válaszról a bejelentőt az űrlapon általa megadott módon kell értesíteni.

3. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag hét napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. Az eljárásra jogosult személy a bejelentőt meghallgathatja, ha azt a panasz, illetőleg bejelentés tartalma szükségessé teszi.

4. Emailben érkezett bejelentés esetén a Múzeum Kommunikációs és Marketing osztálya válaszolja meg az adott szervezeti egység vezetője, vagy annak helyettese, vagy a vezetőséggel egyeztetve emailben vagy a bejelentő által kért formában 5 munkanapon belül. Az emailben érkezett bejelentést és az arra adott választ a Múzeum titkársága iktatja.

5. *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.

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.

6. A bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

V. A bejelentő jogai

1. 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.

2. 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 bejelentésekre csak az igazgató vagy annak helyettesei jogosultak.

VI. 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 kezelhetők 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)

A bejelentett adatai nem hozhatók nyilvánosságra.

VII. Bejelentések nyilvántartása

1. A Múzeumba érkező bejelentésekről az igazgatóság 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



JANUS
PANNONIUS
MÚZEUM

- g. Bejelentést vizsgáló ügyintéző neve
- h. Bejelentés beérkezésének napja
- i. Bejelentés iktatásának napja
- j. Bejelentés beérkezésének napjától számított 7. nap
- k. Eljárási határidő meghosszabbítása
- l. Megállapítás/Intézkedés/Vizsgálat eredménye
- m. Bejelentő tájékoztatásának ideje
- n. Megjegyzés

VIII. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2020.03.01. napján lép hatályba.

Pécs, 2020.02.26.

Dr. Csornay Boldizsár

igazgató



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

.....
aláírás

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 Janus Pannonius Múzeum (a továbbiakban: Múzeum) a **személyes adataimat** – az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján – *kezelje*¹;

- 2.) 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 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 tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;