

Panaszkezelési szabályzat

A szabályzat célja

A panaszkezelés elsődleges célja a Fonyódi Kulturális Intézmények (továbbiakban intézmény) által nyújtott szolgáltatások során az esetlegesen jogsértő magatartás megszüntetése érdekében szükséges intézkedések megtétele, személyhez fűződő jogok maradéktalan érvényesítése, a szolgáltatások minőségének biztosítása, a negatív diszkrimináció megakadályozása

1. Általános rendelkezések

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Művelődési Központ mellett a Múzeum épületének területére (8640 Fonyód, Bartók Béla u. 3.), az intézmény által oda szervezett programokra, valamint azokra a rendezvényekre is, melyek szervezője nem az intézmény, hanem csak bérbe adta a helyszínt, helyiséget. Ez utóbbi esetben az intézmény továbbítja a panaszt a rendezvény szervezője számára, melyről a panaszost is értesíti.

Személyi hatálya kiterjed:

Az intézmény munkatársaira, valamint az intézménnyel egyéb jogviszony keretében, (pl.: megbízási, vállalkozási szerződés keretében) tevékenységet végző jogi és természetes személyekre egyaránt.

A panaszkezelési szabályzat az alábbi törvények figyelembevételével készült:

- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről,
- 2012. évi CLII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődési intézményekről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról.

2. Értelmező rendelkezések

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.

Panaszos: Az a személy, aki panasszal fordul az intézményhez.

3. Panasz bejelentésének kezelése

- Panasszal bárki fordulhat szóban, írásban vagy elektronikus úton az intézményhez, ha a panasszal összefüggő tárgykör az intézmény munkatársaival, valamint az intézménnyel szerződésben lévő, szolgáltatást az alapján végző természetes vagy jogi személlyel kapcsolatos
- A szóbeli panaszt - amennyiben a panaszos kifejezetten kéri, szó szerint, egyébként tartalma szerint - írásba kell foglalni a lentebb meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, melynek másodpéldányát a panaszos számára át kell adni.

- A panasz bejelentése történhet személyesen az intézmény székhelyén (8640. Fonyód, Ady E. u. 17.) a panasz felvételére kijelölt munkatársnál. A panaszról egy munkanapon belül tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.
- Írásbeli panasz elektronikus úton igazgato.kultura@fonyod.hu e-mail címen tehető, vagy postai úton (8640 Fonyód, Ady E. u. 17.)
- Amennyiben a panaszos az intézménytől szerződés alapján bérbevett helyiségében zajló rendezvénnyel kapcsolatban él panasszal, úgy az intézmény a panaszt továbbítja a szervezők felé. A kivizsgálás eredményéről tájékoztatást kér az intézmény vezetője.
- Névtelen panasz bejelentést az intézmény nem kezel.
- Panaszról készített jegyzőkönyvet az intézmény a jogszabályban foglaltak szerinti ideig köteles megőrizni.
- Beérkező panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Az ennél hosszabb időt igénybe vevő kivizsgálás esetén a panaszost írásban értesíteni kell.
- A kivizsgálás során az intézmény munkatársai kötelesek a tudomásukra jutott információkat üzleti titokként kezelni!
- A panasz kivizsgálása az intézmény vezetőjének a feladata. A vizsgálat eredménye lehet a panasznak helyt adó, illetve elutasító.
- Az intézkedésről, a vezetői utasítás végrehajtásáról az intézményvezető által kijelölt munkatárs írásbeli jelentést köteles készíteni, melyről tájékoztatni köteles a panaszost.
- A panaszokról nyilvántartást vezet az intézmény, mely az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a. jegyzőkönyvet
 - b. a lefolytatott vizsgálat megállapításait, a megtett intézkedéseket leíró jelentést
 - c. a panasz megválaszolásának módját és idejét
 - d. a panasz kivizsgálásáért felelős személy nevét és beosztását
- A nyilvántartást elzárva kell tartani a személyes adatok védelme érdekében, abba betekintést az alábbi személyek nyerhetnek:
 - a. az a személy, akivel kapcsolatosan a rendelkezések születtek
 - b. a fenntartó részéről hivatalos ellenőrzést végző szervek nevében eljáró személy
 - c. akinek a jogszabályok lehetővé teszik

4. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az aláírást követő naptól hatályos. Jelen szabályzatot az intézmény a telephelyein és a www.fonyod.hu weboldalon elérhetővé teszi.

Kelt: Fonyód, 2024. január. 31.

Gacs Nóra
 intézményvezető
 Fonyódi Kulturális Intézmények
jegyzőkönyv minta (rendezvényekhez)
Ikt.szám:

JEGYZŐKÖNYV

amely készült az alábbi helyen:

.....
.....

20..... év hó napján panasz/közérdekű bejelentés megtételekor

Jelen vannak:

1. Bejelentő(k)

neve:.....

lakóhelye:.....

Elérhetőségei (telefon, e-mail):.....

.....

Milyen minőségben vett részt a rendezvényen?

(megfelelő válasz aláhúzendő)

résztvevő látogató/néző szervező

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő neve:

.....

A panaszt tevője jelen jegyzőkönyv aláírásával tudomásul veszi, hogy a Fonyódi Kulturális Intézmények csak a teljeskörűen kitöltött jegyzőkönyv alapján kezdi el a vizsgálatot. Amennyiben a panasz nem teljes körű, úgy az intézmény felszólítja a panaszt tevőt a hiánypótlásra.

A panasz melyik rendezvényt érinti?

.....

Hol történt az esemény, amelyre panaszt kíván tenni?

.....

.....

.....

A panasz, közérdekű bejelentés tárgya:

.....
.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

A bejelentő(k) nyilatkozata arról, hogy hozzájárul(nak) személyes adatai(k) kezeléséhez, illetve – az ügy tárgyától függően – személyes adatai(k)nak az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére történő továbbításához:

1. A személyes adataim kezeléséhez
(a megfelelő válasz aláhúzendő)
hozzájárulok nem járulok hozzá

2. A személyes adataim az ügy kivizsgálásába bevont illetékes hatósághoz történő továbbításához
(a megfelelő válasz aláhúzendő)

hozzájárulok nem járulok hozzá

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást – különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan – megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

bejelentő a panaszt, bejelentést felvevő

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. Név: 2. Név:
Lakcím: Lakcím:
Aláírás: Aláírás:

Panaszfelvételi űrlap

Bejelentő neve:		
Bejelentő elérhetősége, telefonszám, cím, email cím:		
Dátum:		Aláírás:
Olvasójegy száma:		E-mail cím, elérhetőség:
Panasz tárgya (kérjük x-szel jelölje) - késedelmi díj - tagság érvényességéig szóló kölcsönzési határidő - e-mailes értesítés - bankkártyás fizetés - munkatársakra vonatkozó panasz - internetes hosszabbítással kapcsolatos panaszok - egyéb:.....		
Panasz Leírása: 		
Javaslat: 		
..... Panaszos aláírása		 Panaszfelvevő aláírása
Válaszadás határideje:		
Válasz a panaszra: 		