

ORSZÁGOS
SZÉCHÉNYI
KÖNYVTÁR



**F 7/2021
FŐIGAZGATÓI UTASÍTÁS**

**Az Országos Széchényi Könyvtár panaszokkal és közérdekű
bejelentésekkel kapcsolatos eljárásról szóló szabályzata**

Hatálybalépés: 2021. május 19.

Az Országos Széchényi Könyvtár (a továbbiakban: OSZK) mint kultúrstratégiai intézmény célja az olvasók elégedettségének és bizalmának növelése, ezért tart kiemelten fontosnak minden visszajelzést szolgáltatásaival, eljárásaival, munkatársai magatartásával, az olvasók kiszolgálásának módjával kapcsolatban. Célunk továbbá a panaszügyek kapcsán szerzett információk felhasználásával az OSZK folyamatainak gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásai színvonalának folyamatos javítása, amelynek érdekében a panaszok és a közérdekű bejelentések kezelésének rendjét az alábbiakban szabályozom.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy az OSZK valamennyi szervezeti egységének ügyintézése során a felhasználók közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

2.1. A szabályzat személyi hatálya az OSZK-val munkaviszonyban álló személyekre, valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

2.2. A szabályzat hatálya az OSZK-hoz érkező azon beadványokra terjed ki, amelyek közérdekű bejelentésnek vagy panasznak minősülnek.

3. Fogalommagyarázat

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.

Közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban vagy a bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzéseinek indokairól az érdekelteket értesítse.

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. Panasznak minősül minden, az OSZK működésével, tevékenységével és szolgáltatásaival összefüggő észrevétel, kifogás, amelyet az OSZK ügyfelei (olvasói, használói, partnerei) a szabályzatban felsorolt módon eljuttathatnak az OSZK-nak. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

4. Eljárási alapelvek

- 4.1. A közérdekű bejelentés és panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.
- 4.2. A bejelentőt – a jelen szabályzat 9. pontjában meghatározottak kivételével – nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés vagy a panasz megtétele miatt.
- 4.3. Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- 4.4. A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

II. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS PANASZ

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

- 5.1. Közérdekű bejelentéssel vagy panasszal bárki fordulhat az OSZK-hoz az 1. sz. melléklet kitöltésével az alábbi elérhetőségek valamelyikén:
 - a) levelezési cím: Országos Széchényi Könyvtár, 1827 Budapest, Budavári Palota F épület,
 - b) e-mail-cím: inform@oszk.hu,
 - c) telefonszám: +36 1 224 3845 (központi tájékoztatás) nyitvatartási időben,
 - d) személyesen: nyitvatartási időben a beiratkozáson, a könyves- és ajándékboltban és bármelyik szolgálati pontnál.
- 5.2. A közérdekű bejelentés vagy panasz szóban is megtehető; ebben az esetben a panaszt az eljáró személy jegyzőkönyvbe (1. sz. melléklet) foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell
 - a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail-cím),
 - b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
 - c) panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
 - d) a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
 - e) a bejelentő aláírását,
 - f) az eljáró személy aláírását.
- 5.3. Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a

hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára az 5.2. pontban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

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

5.5. A panasz vizsgálata mellőzhető az 5.4. pontban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő 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.

5.6. Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés vagy panasz vizsgálatát az OSZK mellőzi, kivéve, ha a közérdekű bejelentés vagy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5.7. Az OSZK-t, valamint az OSZK tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az OSZK főigazgatója megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatot, illetve intézkedést igényel, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

5.8. Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján – írásban – nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

5.9. A benyújtott irományon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes képviselő vagy meghatalmazott – szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő – igazolását.

5.10. Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálási határideje

6.1. A közérdekű bejelentést és panaszt az OSZK-hoz történő beérkezésétől számított tizenöt munkanapon belül kell elbírálni.

6.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag tizenöt munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell

- a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) az elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) bejelentés iktatott, másolati példányát.

7. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

7.1. Amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az érintett szervezeti egység vezetője, távollétében helyettese, nem talál megoldást a problémára, szükség esetén bevonja az OSZK általános főigazgató-helyettesét.

7.2. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az érintett szervezeti egység vezetője az OSZK más szervezeti egységétől iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

7.3. A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett munkatársat, illetve szervezeti egység vezetőt tájékoztatni kell. Az érintett szervezeti egység vezetője az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

7.4. A 7.2. pont szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 9. fejezetben foglaltakra.

7.5. A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az érintett szervezeti egység vezetője kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, 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 rendelete, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

7.6. Amennyiben a panaszos elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az főigazgatóhoz vagy az általános főigazgató-helyetteshez fordulhat. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. melléklete szerinti úrlapon kell benyújtani. A felülvizsgálati kérelemről az OSZK 15 munkanapon belül dönt, és a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott módon értesíti a panaszost a döntésről. Felülvizsgálati kérelemmel kapcsolatban csak az OSZK főigazgatója vagy főigazgató-helyettesei dönthetnek. A felülvizsgálati kérelemre adott válasszal az OSZK a panaszkezelési eljárást lezártnak tekinti.

7.7. Az OSZK épületével kapcsolatos panaszokat az elbíráló szervezeti egység vezetője az általános főigazgató-helyettesen keresztül továbbítja a Várkapitányságnak.

8. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

8.1. A vizsgálat befejezésekor az érintett szervezeti egység vezetője – a minősített adat, illetve hivatali, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

8.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

8.3. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

9.1. A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz 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. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.

9.2. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szándékosan döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni, vagy
- b) 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.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

10. Az OSZK a panaszkezelési szabályzatot kifüggeszti a beiratkozási ponton, és honlapján is közzéteszi. A jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező panaszbejelentő adatlapot a beiratkozási és a szolgálati pontokon elhelyezi, és honlapján letölthető formában közzéteszi. Minden felületen azonos tartalmú panaszbejelentő adatlapot használ a panaszok rögzítésére.
11. Az OSZK szigorúan ügyel az azonosításra bekért személyes adatok kezelésének jogszerűségére, különösen az adatminimalizálás és a célhoz kötöttség elvének alkalmazására.
12. A közérdekű bejelentéseket és panaszokat az OSZK 5 évig az irattárban megőrzi, és a bejelentő kérelmére biztosítja a dokumentum megtekintését.
13. A jelen szabályzat 2021. május 19-én lép hatályba.

Budapest, 2021. május 18.



Rózsa Dávid
főigazgató



KÖZÉRDEKŰBEJELENTÉS- ÉS PANASZBEJELENTŐ ADATLAP ÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS BEJELENTÉS VAGY PANASZ ELBÍRÁLÁSÁHOZ	
A bejelentés sorszáma:	
A bejelentő neve: A bejelentő e-mail-címe: Az olvasójegy száma: A cím, amelyre a választ kéri:	Bejelentéssel/Panasszal érintett szervezeti egység:
A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS VAGY PANASZ FELVÉTELÉNEK HELYE	
<input type="checkbox"/> Általános olvasóterem <input type="checkbox"/> Hírlapolvasó terem <input type="checkbox"/> Irodalomtudományi olvasóterem <input type="checkbox"/> A Kézirattár és a Régi Nyomtatványok Tára közös olvasóterme <input type="checkbox"/> Könyves- és ajándékbolt <input type="checkbox"/> Könyvkiadó állomás <input type="checkbox"/> A Könyvtártudományi Szakkönyvtár olvasóterme <input type="checkbox"/> Központi tájékoztatás	<input type="checkbox"/> Mikrofilm-olvasóterem <input type="checkbox"/> A Színháztörténeti és Zeneműtár olvasóterme <input type="checkbox"/> A Térkép-, Plakát- és Kisnyomtatványtár 5. emeleti olvasóterme <input type="checkbox"/> A Térkép-, Plakát- és Kisnyomtatványtár 6. emeleti olvasóterme <input type="checkbox"/> A Történeti Fénykép- és Videótár kutatóterme <input type="checkbox"/> Történettudományi olvasóterem <input type="checkbox"/> E-mail/chat/telefon
A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS VAGY PANASZ RÖVID LEÍRÁSA	
A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének helye, ideje stb.	
Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. a képviselő meghatalmazása, szerződés stb.)	
Dátum:	Aláírás:

A bejelentést/panaszt átvevő könyvtáros neve:.....

Dátum:.....

Aláírás:

A könyvtáros tölti ki!

..... db ügyintézással kapcsolatos dokumentum mellékelve.

Az érintett szervezeti egységhez való érkezés kelte:

Az érintett szervezeti egység vezetőjének neve:

AZ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA

Dátum:

Aláírás:



FELÜLVIZSGÁLATI ADATLAP	
A bejelentő neve: A bejelentő e-mail-címe: Az olvasójegy száma: A cím, amelyre a választ kéri:	Bejelentéssel/Panasszal érintett szervezeti egység:
A FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM RÖVID LEÍRÁSA	
Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. a képviselő meghatalmazása, szerződés stb.)	
Dátum:	Aláírás:

A bejelentést/panaszt átvevő könyvtáros neve:.....

Dátum:.....

Aláírás:

PH

Megismerési nyilatkozat

Alulírott mint az Országos Széchényi Könyvtár munkatársa nyilatkozom, hogy megismerem az intézmény **panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásról szóló F 7/2021. számú főigazgatói utasítás** tartalmát. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

S.sz.	Név	Kelt	Aláírás