



8360 Keszthely  
Zeppelin tér 3.  
Tel.: 83/312-446

## Fejér György Városi Könyvtár

### Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje

Hatályos: 2025. május 20.



*Kocsondiné Eisenkorb Györgyi*

Kocsondiné Eisenkorb Györgyi  
m.b. igazgató

## TARTALOM

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	3
1. A szabályzat célja .....	3
2. A szabályzat hatálya .....	3
II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK .....	3
III. ELJÁRÁSI ALAPELVEK .....	4
IV. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL ÉS PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSA .....	4
V. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE .....	5
VI. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJE.....	6
VII. INTÉZKEDÉSEK A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS VAGY PANASZ ELBÍRÁLÁSÁT KÖVETŐEN .....	6
VIII. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ, A PANASZOS VÉDELME.....	6
IX. A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK VIZSGÁLATA.....	7
1. A panaszok nyilvántartása.....	7
2. A panaszok tapasztalatai, értékelés .....	7
XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	7

A Fejér György Városi Könyvtár (továbbiakban Intézmény) a panaszok és közérdekű bejelentések intézésének rendjét a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló a 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban Panasztv.) alapján az alábbiak szerint határozom meg:

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Panasztv.) foglalt eljárási szabályok alapján – az Intézmény tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó belső szabályok meghatározásra kerüljenek annak érdekében, hogy a vizsgálat eredménye és annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

### 2. A szabályzat hatálya

- A szabályzat hatálya az Intézmény tevékenységével, működésével és foglalkoztatottjaival kapcsolatos a Panasztv. szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki.
- A szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni azon beadványokra, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.
- A szabályzat hatálya nem terjed ki az Intézmény azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági vagy közigazgatási eljárás – során vizsgálhatók felül.

## II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

E szabályzat értelmében:

**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 vagy szervezet, aki/amely panasszal fordul az Intézményhez.

**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, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

**Közérdekű bejelentő:** az a személy, vagy szervezet, aki/amely közérdekű bejelentéssel fordul az Intézményhez.

### III. ELJÁRÁSI ALAPELVEK

- (1) A panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- (2) Az eljárás során a panaszost, illetve közérdekű panaszbejelentőt megilleti az egyenlő bánásmód, nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (4) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.
- (5) Az Intézmény a panaszos vagy közérdekű bejelentő adatait kizárólag panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata alatt kezeli, azokat a vizsgálat befejezése és a panaszos vagy közérdekű bejelentő írásos tájékoztatását követő 10. napon törli.
- (6) Az Intézmény egyebekben a mindenkori *adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában* meghatározottak szerint kezeli a panaszos és közérdekű bejelentő személyes adatait.

### IV. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEKKEL ÉS PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSA

- (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban, vagy elektronikus úton – fordulhat az Intézményhez.
- (2) **Írásbeli panaszt**, vagy közérdekű bejelentést bárki előterjeszthet az *1. számú melléklet* szerinti űrlapon, az Intézmény igazgatójának címezve az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
  - a) **levelezési cím:** 8360 Keszthely, Zeppelin tér 3.
  - b) **e-mail-cím:** igazgato@fgyvkh.hu
- (3) A **bejelentés szóban is megtehető**; ebben az esetben a közérdekű bejelentést a 2. melléklet szerinti **jegyzőkönyvbe kell foglalni** és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:
  - a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
  - b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
  - c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
  - d) ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
  - e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
  - f) a bejelentő aláírását,
  - g) az eljáró személy aláírását.
- (4) **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 a (3) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

- (5) **A közérdekű bejelentéseket az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni, a panaszokat azonban csak az intézményhez lehet benyújtani.**
- (6) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata indoklás nélkül mellőzhető.
- (7) A panasz vizsgálata mellőzhető a (6) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított **hat hónap után** terjesztette elő panaszát.
- (8) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított **egy éven túl** előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- (9) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi.
- (10) A (9) bekezdés alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés **alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem** szolgál.
- (11) A közérdekű bejelentést, panaszt az Intézmény vezetője jogosult elbírálni, és amennyiben megállapítja, hogy az **panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.**
- (12) Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot is megvizsgálja.
- (13) A beadványon 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.

## **V. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE**

- (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést, ha törvény eltérően nem rendelkezik, a beérkezésétől számított **30 napon belül kell elbírálni.**
- (2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a
- (3) panaszost, vagy közérdekű bejelentőt – az eljárás meghosszabbítása indokainak közlése mellett – tájékoztatni kell.  
A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:
  - a) az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
  - b) elintézés várható időpontját,
  - c) a határidő-hosszabbítás indokait,
  - d) bejelentés iktatott, másolati példányát.
- (4) A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a **hat hónapot.**

## **VI. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJE**

- (1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- (2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.
- (3) Amennyiben megállapítást nyer, hogy a panaszt, vagy bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, azt a beérkezéstől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.
- (4) Az eljáró személy 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.
- (5) A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

## **VII. INTÉZKEDÉSEK A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS VAGY PANASZ ELBÍRÁLÁSÁT KÖVETŐEN**

- (1) A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével – a bejelentőt írásban haladéktalanul értesíteni kell.
- (2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.
- (3) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján, ha 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.

## **VIII. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ, A PANASZOS VÉDELME**

- (1) A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő a 3. mellékletben szereplő nyilatkozatban egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.
- (2) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen olyan valótlan adatot, tényt közölt, vagy olyan valós adatot, tényt hamis színben tüntetett fel,

illetve elhallgatott, amelynek a panasz, közérdekű bejelentés elbírálása szempontjából döntő jelentősége van és:

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

## IX. A PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK VIZSGÁLATA

### 1. A panaszok nyilvántartása

Az Intézmény a beérkezett panaszokról **nyilvántartást** vezet, mely alkalmas kell, hogy legyen, statisztikák, kimutatások készítésére a panaszkezelés hatékonyságának mérése érdekében.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasztétel, közérdekű bejelentés időpontját,
- b) panasztevő, közérdekű bejelentő nevét,
- c) panasz, vagy közérdekű bejelentés iktatószámát
- d) panasz benyújtásának módját,
- e) panasz, vagy közérdekű bejelentés tárgyát,
- f) kivizsgálás főbb lépéseit, eredményét,
- g) panasztétel, vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatás időpontját

### 2. A panaszok tapasztalatai, értékelés

A beérkezett panaszok és közérdekű **bejelentések tapasztalatait évente át kell tekinteni és értékelni**, melynek elvégzésért az Intézmény vezetője felel.

A vezető ennek során feldolgozza a benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések körét és a **tapasztalatokról tájékoztatja a szervezeti egységek vezetőit.**


## XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat 2025. május 20-án lép hatályba.

A Szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Keszthely, 2025. május 20.



  
Kocsondiné Eisenkorb Györgyi  
mb. igazgató

Melléklet:

*1. sz. melléklet:* Bejelentő űrlap

*2. sz. melléklet:* Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

*3. sz. melléklet:* Hozzájárulás a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

*1. sz. melléklet:* Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása



**Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről**

<b>I.</b>	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
<b>II.</b>	A bejelentés előterjesztésének	
	helye:	
<b>III.</b>	A bejelentés rövid összefoglalása	
<b>IV.</b>	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
<b>V.</b>	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

Kelt: ....., 20..... év ..... hó ..... nap

.....

bejelentő

.....

eljáró személy

**HOZZÁJÁRULÁS a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes  
adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez**

Alulírott ..... (panaszos, közérdekű  
.....bejelentő neve, címe) a(z)  
.....

szemben (közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése) 20.... év ..... hó  
..... napon .....tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom  
ügyében kijelentem, hogy annak áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez  
és kezeléséhez hozzájárulok.

Kelt: ....., 20.... év ..... hó ..... nap

---

bejelentő

**Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása**

Panasztétel, vagy közérdekű bejelentés időpontja	Panasztevő, vagy közérdekű bejelentő neve	Panasz, vagy közérdekű bejelentés iktatószáma	Panasz, vagy közérdekű bejelentés tárgya	Kivizsgálás fő lépései, eredmények	Panasztevő, vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásának időpontja





