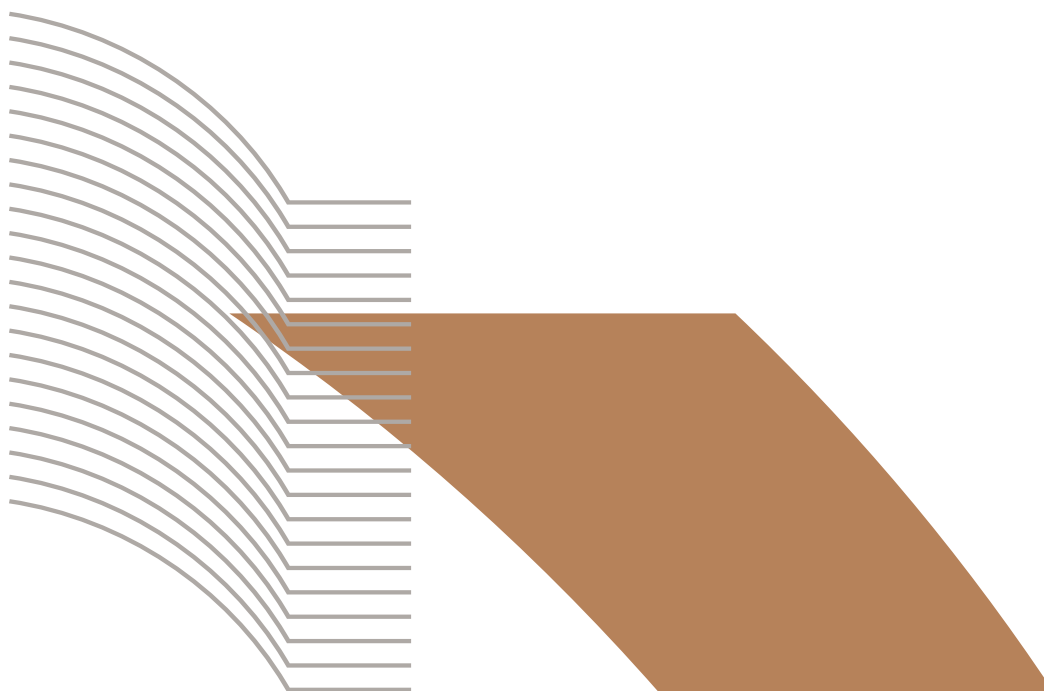


# ***Integritást sértő események és panaszok kezelésének eljárásrendje***



<b>Szabályzat neve:</b>	<b>Iktatószáma:</b>	<b>Oldalszáma:</b>
<b>Integritást sértő események és panaszok kezelésének eljárásrendje</b>	<b>17-12/2023.</b>	<b>14 oldal</b>

<b>Készítette</b>	<b>Név: Virághné Vámos Kitti</b>	<b>aláírás:</b>
	<b>Titulus: könyvtáros, intézményi adatvédelmi tisztviselő</b>	
<b>Ellenőrizte</b>	<b>Név: Varjuné Gergáczi Katalin</b>	<b>aláírás:</b>
	<b>Titulus: gazdasági igazgató</b>	
<b>Jóváhagyta</b>	<b>Név: Dr. Baráthné Molnár Mónika</b>	<b>aláírás:</b>
	<b>Titulus: könyvtárigazgató</b>	

Eredeti 1 példány készült.

Eredeti példány fellelhető: Igazgatói irodában

## I. *Általános rendelkezések*

### A szabályzat célja

A hatályos jogszabályok, valamint a belső szabályzatok rendelkezéseinek figyelembe vételével meghatározza a Berzsenyi Dániel Könyvtár szervezeti integritást sértő események kezelése rendjének alapelveit, eljárásrendi szabályait, továbbá egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást teremt, amely alapján a panaszok egyszerűen és eredményesen kezelhetővé válnak.

### A szabályzat hatálya

1. A szabályzat szervei és személyi hatálya kiterjed az integritás tekintetében az intézmény valamennyi szervezeti egységére és munkatársára, valamint a kívülről jövő panaszok esetében a könyvtárhasználókra.
2. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az intézmény integritására és az intézménnyel szembeni panaszok kezelésére.
3. A szabályzat időbeli hatálya 2023. július 1-től visszavonásig érvényes.

### Az integritást sértő események és panaszok kezelésére vonatkozó fontosabb jogszabályok

- 370/2011. (XII. 31.) Kormányrendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 2012. évi CLII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról

## II. *Fogalommagyarázat*

- a) **integrált kockázatkezelési rendszer:** olyan folyamat alapú kockázatkezelési rendszer, amely a szervezet minden tevékenységére kiterjed, egységes módszertan és eljárások alkalmazásával, a szervezet célkitűzéseinek és értékeinek figyelembevételével biztosítja a szervezet kockázatainak teljes körű azonosítását, azok meghatározott kritériumok szerinti értékelését, valamint a kockázatok kezelésére vonatkozó intézkedési terv elkészítését és az abban foglaltak nyomon követését.
- b) **integritás:** értékvezérelt magatartás, az integritás alapon működtetett szervezet a rendeltetésének megfelelően látja el feladatait, működése átlátható, elszámoltatható, tisztességes, etikus, feddhetetlen, sebezhetetlen
- c) **integritási kockázat:** az intézmény célkitűzéseit, értékeit, elveit sértő vagy veszélyeztető visszaélés, szabálytalanság vagy egyéb esemény lehetősége
- d) **kockázatelemzés:** a belső ellenőrzés által alkalmazott objektív módszer az ellenőrizendő területek kiválasztására, amely meghatározza a költségvetési szerv tevékenységében és belső kontrollrendszerében rejlő kockázatokat

- e) **korrupció:** az olyan cselekmény, amely során a köz érdekében való eljárással megbízott és döntéshozatali felelősséggel felruházott személy a köz érdeke helyett önös vagy részérdekeket követve mástól jogtalan vagy etikátlan előnyt elfogadva és őt jogtalan vagy etikátlan előnyhöz juttatva jár el (passzív korrupció). Korrupciónak tekintendő továbbá ennek fordítottja, tehát amikor valaki a köz érdekében való eljárással megbízott és döntéshozatali felelősséggel felruházott személynek jogtalan vagy etikátlan előnyt nyújtva vagy felajánlva jogtalan vagy etikátlan előnyt kér (aktív korrupció);
- f) **korrupciós kockázat:** olyan integritási kockázat, amely korrupciós cselekmény bekövetkezésének lehetőségét jelenti
- g) **korrupciós kockázatú szabálytalanság:** olyan egyszeri, ismételt vagy rendszeres, valamint szándékos, vagy gondatlanságból elkövetett jogsértő vagy belső szabályzatba, etikai elvárásokba ütköző cselekmény vagy mulasztás, amely sérti vagy veszélyezteti az állami szervek működésébe vetett bizalmat;
- h) **visszaélés:** olyan szabálytalanságot előidéző szándékos cselekmény vagy mulasztás, amikor a foglalkoztatott az általa betöltött beosztás vagy munkakör gyakorlásával összefüggésben, azon túlterjeszkedve vagy arra hivatkozással kíván saját maga vagy más számára előnyt biztosítani;
- i) **szabálytalanság:** olyan cselekmény vagy mulasztás, amely a hatályos szabályok által megcélzott következménytől való olyan eltérést eredményez, amely a szabály által elérni kívánt céllal ellentéte hatás kiváltására alkalmas, és amely fegyelmi-, büntető-, szabálysértési-, illetve-, kártérítési, eljárás megindítására adott okot.
- j) **szervezeti integritást sértő esemény:** minden olyan esemény, amely eltér a szervezetre vonatkozó szabályoktól, valamint a költségvetési szerv vezetője és az irányító szerv által - jogszabályi keretek között - meghatározott szervezeti célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működéstől.

### **III. A szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje**

#### **a) A bejelentett kockázatok és események előzetes értékelésének módszertana**

A bejelentést az igazgató fogadja, azt előzetes értékelésre a Felelősnek átadja, akinek 8 napja van az előzetes vizsgálatra.

A Felelős a bejelentést az alábbi szempontok alapján értékeli:

- bejelentés jellege (mire vonatkozik)
- a bejelentés tartalma szerint igényli-e vizsgálat lefolytatását
- a bejelentés igényel-e sürgős intézkedést

Amennyiben a Felelős úgy ítéli meg, hogy a bejelentés nem minősül integritás tárgyú bejelentésnek, akkor erről az igazgatót tájékoztatja.

Amennyiben a Felelős a bejelentés értékelését követően integritás tárgyú bejelentésnek minősíti a bejelentést, akkor megvizsgálja a további eljáráshoz szükséges, vagy a bejelentésben jelzett dokumentumok, valamint a bejelentés intézéséhez szükséges további információk rendelkezésre állását. Amennyiben szükséges intézkedik a további dokumentumok, információk beszerzéséről.

Amennyiben a bejelentés nem igényli vizsgálat lefolytatását, az igazgató dönt a további eljárásról.

#### **b) A bejelentés kivizsgálásához szükséges információk összegyűjtésének módja**

Az információgyűjtés eszközei:

- a bejelentés jegyzőkönyv
- a külső és belső szakvélemény
- a tárgyi bizonyítási eszköz
- okiratok
- a személyes meghallgatás jegyzőkönyve

Az információgyűjtés során fel lehet használni azokat az okiratokat és tárgyi bizonyítási eszközöket, amelyeket az intézmény készített, ill. beszerezett, valamint mindazokat, amelyek szükségesek a tényállás tisztázásához.

Az információgyűjtés során megkeresett szervezeti egység köteles a kért adatokat a bejelentésben foglaltakra figyelemmel a Felelős által meghatározott határidőben az adatkezelésre, az adatvédelemre és információbiztonságra vonatkozó szabályok betartása mellett a Felelős rendelkezésére bocsájtani, ill. erre irányuló akadályoztatását – a határidő lejáratá előtt – a Felelősnek jelezni.

#### **c) Az érintettek meghallgatásának eljárási szabályai**

Az érintettet a meghallgatás előtt legalább 2 nappal korábban értesíteni kell szóban vagy írásban. A meghallgatásról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni, mely tartalmazza a meghallgatás helyszínét, tárgyát, idejét, a jelenlévők megnevezését és az elmondottakat. Az érintett a meghallgatás során jogi képviselőt vehet igénybe. A meghallgatás elején meg kell állapítani az érintett kilétét. Nyilatkoznia kell arról, hogy milyen viszonyban van az intézménnyel. Az elfogultság tényét a nyilatkozat alapján jegyzőkönyvben kell rögzíteni. Amennyiben az érintett számára engedélyezik, hogy írásban tegyen bejelentést, azt sajátkezűleg alá kell írnia.

A meghallgatás végén a jegyzőkönyvben leírtakat a Felelős és a jegyzőkönyv hitelesítője aláírásával igazolja.

Ha az érintett személy meghallgatására tartós akadályoztatás miatt a vizsgálat időtartama alatt nem kerülhet sor, és vele szemben a kötelezettségzegés elkövetésével kapcsolatos megállapítások és azok bizonyítékai vannak, akkor ezt vele írásban kell közölni és 8 napos határidő kitűzésével fel kell szólítani, hogy észrevételeit terjessze elő.

A Felelős a vizsgálat során tudomására jutott információkat bizalmasan kezeli, azokat kizárólag a bejelentés vizsgálatához használja fel.

#### **d) A vonatkozó dokumentumok átvizsgálásának szabályai**

A pártatlanság, az objektivitás és elfogulatlanság biztosítása érdekében a dokumentumok átvizsgálását csak szakértelemmel és szakmai gondossággal rendelkező személy végezheti. A dokumentumok vizsgálatának egyaránt ki kell terjednie azokra a formai és tartalmi követelményekre, amelyeket az egyes dokumentumokra vonatkozó jogszabályi előírások

tartalmazznak. Ha kell, a bizonyosság megállapításához külső és belső szakértő egyaránt igénybe vehető.

#### **e) A szervezeti integritást sértő események elhárításához szükséges intézkedések**

Amennyiben a Felelős úgy ítéli meg, hogy a bejelentésben rögzített, integritást sértő esemény fennállása olyan jogsértő állapotot idézett elő, hogy a bejelentést követő azonnali reagálás elmaradása kárt okoz, akkor haladéktalanul értesíti erről az igazgatót, és javaslatot tesz az integritást sértő tevékenység azonnali felfüggesztésére és a jogsértő állapot megszüntetésére.

A bejelentések kivizsgálásának eredményeként a Felelős jelentést készít, melyet a vizsgálatra rendelkezésre álló határidő lejártát követő 8 napon belül továbbít az igazgató felé.

Az összefoglaló jelentés tartalmazza

- a bejelentés rövid összefoglalóját
- a bejelentés alapján már megtett intézkedéseket és azok eredményeit
- a vizsgálat nélkül lezárható ügyek esetében a vizsgálat mellőzésének okait
- az eljárás során figyelembe vett, illetve mellőzött adatokat, bizonyítékokat
- az eljárás során megállapított tényeket
- az ügy lezárásához szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatokat

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

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

Az igazgató az összefoglaló jelentés alapján a következő döntéseket hozhatja meg

- amennyiben a vizsgálat megállapította, hogy nem történt integritást sértő esemény, akkor a bejelentést elutasítja
- amennyiben a vizsgálat megállapította, hogy integritást sértő esemény történt, akkor kezdeményezi a hiba kijavítását és/vagy az intézeten belüli fegyelmi eljárás lefolytatását
- amennyiben a vizsgálat megállapította, hogy a bűncselekmény vagy szabálysértés alapos gyanúja merül fel, akkor büntető feljelentést tesz

A vizsgálat és a döntést követően az igazgató intézkedik a feltárt problémák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról és az egyéb szükséges intézkedésekről. Ezt követően a Felelős feladata a feltárt hibák, ill. a jogsértő magatartás megszüntetése érdekében szükséges intézkedések előkészítése és végrehajtásának nyomon követése.

#### **f) Alkalmazható jogkövetkezmények**

A jogkövetkezményekről való döntés – a jegyzőkönyv tartalmára figyelemmel – az igazgató feladata. A Felelős a jogkövetkezményekkel járó döntések meghozatalában nem vehet részt, feladata a szervezeti integritást sértő esemény gyanújára vonatkozó bejelentés, a kapcsolódó

levelezések, jegyzőkönyvek összegyűjtése, a megfelelő vezetői szint felé történő továbbítása, az eljárás lefolytatásának támogatása vagy az eljárás lefolytatása, ill. az ügyek nyilvántartása. Az elrendelt jogkövetkezmény arányos kell, hogy legyen a megállapított szervezeti integritást sértő esemény súlyával.

Az igazgató hatáskörébe, mérlegelési jogkörébe tartozó jogkövetkezmények a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján:

- kártérítési eljárás megindítása
- rendkívüli felmentés, egyéb munkáltatói intézkedés
- szabálysértési eljárás kezdeményezése
- büntető eljárás kezdeményezése

**g) A bejelentő szervezeten belüli védelmére, ill. elismerésére, valamint a vizsgálat eredményéről való tájékoztatásra vonatkozó szabályok**

A bejelentést az intézmény köteles kivizsgálni. A panasz kivizsgálására – kivéve azonnali intézkedés szükségessége esetén – 30 napos határidő áll rendelkezésre. A bejelentőt a kivizsgálás eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről 10 munkanapon belül tájékoztatni kell.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után bejelentett, továbbá a név nélkül vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

Az integritással kapcsolatos ügyek kezelése során úgy kell eljárni, hogy a bejelentő jogos érdeke ne sérüljön. A bejelentőt nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha megállapítást nyer, hogy rosszhiszeműen jár el, és alaposan feltehető, hogy a bejelentésével összefüggésben bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, vagy másnak kárt, illetve egyéb sérelmet okozott.

Ha a bejelentő azt igényli, hogy személyes adatai kizárólag a munkáltató számára legyenek hozzáférhetőek, akkor a bejelentést zárt borítékban teheti meg. Kérésére a Felelős anonimizálja (vagyis úgy dolgozza fel, hogy a bejelentés ne tartalmazzon a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatot) és a bejelentést ebben a „névtelenített” formában továbbítja az ügyben eljáró személyeknek.

**h) A szervezeti integritást sértő események bekövetkezésének megelőzésére kialakított eljárási szabályok**

Az integritás biztosítása, az integritást sértő események megakadályozása az intézmény igazgatójának, valamint az adott szervezeti egysége vezetőjének kötelessége.

Az integritást sértő események megelőzésével kapcsolatosan a szervezeti egységek vezetőinek felelőssége, hogy

- az irányításuk alá tartozó szervezeti egységek a vonatkozó jogszabályokban, belső szabályzatokban, rendelkezésekben foglaltaknak megfelelően működjenek
- a szabályozottságot, illetve a szabályok betartását folyamatosan figyelemmel kísérik
- a szabálytalanság esetén hatékony intézkedést foganatosítsanak, a szabálytalanság korrigálásáról gondoskodjanak annak a mértéknek megfelelően, amilyen mértékű a szabálytalanság volt

#### **IV. Külső (munkaszervezeten kívüli) forrásból érkező panasz kezelésének eljárásrendje**

##### **A panasz előterjeszhető**

1. **személyesen** a könyvtár nyitvatartási idejében
  2. **írásban** az alábbiak szerint ~~tehető meg~~:
- **Vásárlók könyvébe való bejegyzéssel**
  - **postai úton** a Berzsényi Dániel Könyvtár címére (9700 Szombathely, Dr. Antall József tér 1.)
  - **elektronikusan** e-mail útján a könyvtár bármely elérhetőségén
    3. **telefonon** a könyvtár nyitvatartási idejében, bármely telefonos elérhetőségen  
<https://www.bdmk.hu/Elerhetosegek.html>
    4. **egyéb módon** a Berzsényi Dániel Könyvtár Facebook oldalán  
<https://www.facebook.com/BerzsényiDanielKonyvtar>

##### **Hivatalos panaszkezelési eljárás**

1. A beérkezett panaszokat a könyvtárnak körültekintően kell intéznie. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.
2. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszt ki kell vizsgálni. A panaszkezelés folyamatát a könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője kezdi el, amelyet a könyvtár igazgatójához is továbbít. A panasz kivizsgálását közösen végzik.
3. Az írásban benyújtott olvasói panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a helyettese kivizsgálja.
4. Az igazgatónak címzett panasz esetén, minden esetben a könyvtár vezetője jár el.
5. A könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.
6. A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével érvényes.
7. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 8 munkanap.
8. A hivatalos válaszról a panaszost az úrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.
9. Hivatalos panaszkezelési eljárás a panaszfelvételi űrlap kitöltésével kezdeményezhető. Ld. *Vásárlók könyve*, amely a földszinti információs pultban és az első emeleti kölcsönző pultban került elhelyezésre.





## **Zárórendelkezés**

A Berzsényi Dániel Könyvtár *Integritást sértő események és panaszok kezelésének eljárásrendje* 2023. július 1-től hatályos, a 2022. február 1-től alkalmazott *Panaszkezelési szabályzat* hatályát veszti.

Szombathely, 2023. június 30.

Dr. Baráthné Molnár Mónika  
könyvtárigazgató









