

Tájékoztató a panaszok és bejelentések folyamatáról

Klauzál Gábor Budafok-Tétényi Művelődési Központ (továbbiakban: Klauzál Ház) kiemelt figyelmet fordít a lakosság és más érintettek által benyújtott kérelmek, panaszok és bejelentések hatékony és gyors kezelésére, a felmerülő panasz megnyugtató módon történő rendezésére.

A Klauzál Ház ezúton tájékoztatja a lakosságot és más érintetteket, hogy a beérkező panaszokat és bejelentéseket minden esetben - a vonatkozó jogszabályi előírásokra figyelemmel - kivizsgálja.

A panasz vagy bejelentés benyújtása

Panasszal és bejelentéssel, vagy javaslattal saját ügyében szóban, vagy írásban bárki fordulhat a Klauzál Házhoz.

Szóban személyesen: mindenkor ügyfélfogadási rend szerint
Telefonon: +361/226-0559 telefonszámon a mindenkor ügyfélfogadási időben
Írásban: Klauzál Gábor Budafok-Tétényi Művelődési Központ székhelyén: 1222 Budapest, Nagytétényi út 31-33.
Elektronikusan: info@klauzalhaz.hu

A panasz benyújtására szolgáló adatlap a tájékoztató 1. számú mellékletében található.

A szóban előadott panaszt vagy bejelentést a Klauzál Ház munkatársa a panaszos által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja.

Telefonon tett szóbeli panasz jegyzőkönyvben rögzítésre kerül, jegyzőkönyv felvétele a panaszos beleegyezésével mellőzhető.

Az eljárás menete, határidők

A panaszost/ bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetve a bejelentés megtétele miatt. A Klauzál Ház a panasz, bejelentés vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel jár el.

Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos/ bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, úgy személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

Felhívjuk figyelmüket, hogy rosszhiszemű bejelentés esetén büntető vagy polgári peres eljárás kezdeményezhető!

A Klauzál Ház a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. E határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani.

Ha a panasz, bejelentés tárgya indokolja, a Klauzál Ház a panaszost, vagy bejelentőt meghallgatja, illetve tőle pontosítást kérhet, melyről jegyzőkönyvet készít.

Érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

A Klauzál Ház érdemi vizsgálat nélkül mellőzi, és elutasítja a panasz, bejelentés kivizsgálását, ha:

- az azonosíthatatlan személy által érkezik, kivéve, ha a panasz vagy bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vagy bejelentés,
- amennyiben szóbeli bejelentés esetén a panaszos nem adja meg a nevét, lakcímét vagy elektronikus elérhetőségét, a panasz részleteit, illetve megtagadja a jegyzőkönyv aláírását.

Adatvédelem

A Klauzál Ház a panasszal, vagy bejelentéssel és a vizsgálattal összefüggésben kezelt személyes adatokról és az adatkezelési szabályokról a jelen tájékoztató 2. számú mellékletében található adatkezelési tájékoztatóban nyújt további információt.

Jogvita

Jogvita esetén a panaszos jogosult az eljárás szempontjából illetékes hatósághoz fordulni.

Esetleges jogvita békés rendezése céljából a panaszos eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.

A panaszos jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Panaszfelvételi adatlap

A bejelentő neve:

Elérhetősége:

A panasz / bejelentés rövid leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A bejelentő javaslata:

.....

.....

A panaszhoz (bejelentéshez) csatolt dokumentumok:

.....

.....

Bejelentést felvevő: Tájékoztatom a panaszost/ bejelentőt arról, hogy nem érheti hátrány a panasz, illetve a bejelentés megtétele miatt.

Tájékoztatom továbbá a panaszost/ bejelentőt, hogy a bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos/bejelentő egyértelműen hozzájárult.

Tájékoztatom, ha nyilvánvalóvá válik, hogy rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, úgy személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panaszos/bejelentő – esetleges hatáskör hiányában való – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához (a megfelelő aláhúzendó)

hozzájárul / nem járul hozzá.Bejelentő: A tájékoztatást tudomásul vettem.

.....
bejelentő aláírása

.....
bejelentést felvevő neve, aláírása

Budapest, 20.....

Készült 3 példányban, melyből:

- 1 példány az Ügyfélé
- 2 példány a Klauzál Házé

TÁJÉKOZTATÓ PANASZKEZELÉS SORÁN TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRŐL

A Klauzál Gábor Budafok-Tétényi Művelődési Központ kiemelten fontosnak tartja a természetes személyek információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását, így a személyes adatok védelmére komoly hangsúlyt helyez. Minderre tekintettel kötelezettséget vállal arra, hogy a személyes adatokat bizalmasan, célhoz kötötten, az adatvédelmi előírásoknak és a jogszabályoknak – különösen a 2018. május 25. napjától az Európai Parlament és a Tanács a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 rendeletében („Általános Adatvédelmi Rendelet” vagy „GDPR”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) – teljes mértékben megfelelő, tisztességes módon kezeli.

Az adatkezelés célja: a beérkezett panaszok és bejelentések fogadása, kivizsgálása és a vizsgálat eredményeként szükséges intézkedések megtétele, kapcsolattartás.

Adatkezelő: Klauzál Gábor Budafok-Tétényi Művelődési Központ (1222 Budapest, Nagytétényi út 31-33.)

Adatvédelmi tisztviselő: DP Mentor Kft. / Kozma Lívია (kozma.livia@dpmentor.hu)

Az adatkezelés jogalapja: GDPR Rendelet 6. cikk 1. bekezdés c) pontja alapján jogi kötelezettség teljesítése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény VI. fejezete alapján.

Adatkezelésre jogosult személy: az Adatkezelő által erre kijelölt alkalmazott.

A kezelt adatok köre: a bejelentő neve, címe, elérhetősége és valamennyi, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges adatai, telefonon történő bejelentés esetén a bejelentő hangja és megnyilvánulásai.

Az adatkezelés ideje: a jegyzőkönyv, írásbeli panasz és a vizsgálat dokumentumai a bejelentés lezárásától számított 3 évig kerülnek megőrzésre.

Adattovábbítás: az Adatkezelő – esetleges hatáskör hiányában – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére a panasz és a bejelentő személyes adatait a bejelentő írásbeli hozzájárulása alapján továbbíthatja. Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos/ bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, úgy személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

Adatbiztonság: Az adatbiztonság követelményeinek megtartása érdekében az Adatkezelő fokozottan ügyel az adatbiztonság megtartására, ennek keretében megtette a megfelelő intézkedéseket a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. Ezzel kapcsolatban az Adatkezelő kijelenti, hogy minden munkatársa, aki a fent megjelölt személyes és különleges adatokhoz hozzáfér, köteles az adatait megőrzésére.

Az érintett adatkezeléshez fűződő jogai: Az érintettek az adatkezelés teljes időtartama alatt élhetnek a GDPR-ban biztosított jogaikkal.

- Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés joga: érintett jogosult a jelen tájékoztatón felül bővebb tájékoztatást kérni az adatkezelőtől a személyes adatai kezeléséről (GDPR 13-15. cikk)
 - Helyesbítéshez való jog: Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó pontatlan adatokat az adatkezelő - az érintett jelzésére – késedelem nélkül helyesbítse (GDPR 16. cikk)
 - Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk): érintett jogosult arra, hogy kérje az adatkezelőtől a személyes adatai kezelésének a korlátozását, ha az alábbiak valamelyike fennáll:
 - o az érintett vitatja az adatok pontosságát, arra az időtartamra, ameddig az adatkezelő ellenőrzi az adatok pontosságát
 - o az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
 - o az érintett jogi igénye előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez igényli
 - Törléshez való jog: Az érintett kérheti a személyes adatai törlését, amennyiben a GDPR 17. cikk (1) bek.-ben megfogalmazott indokok valamelyike fennáll, többek között, ha:
 - o az adatkezelés célja megszűnt,
 - o az érintett a hozzájárulását visszavonja
 - o az adatokat jogellenesen kezelték
 - o az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell
- A törléshez való jog nem alkalmazható abban az esetben, ha az adatkezelés szükséges:
- o a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából
 - o az adatok kezelését előíró az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, ill. közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából
 - o népegészségügy területét érintő közérdek alapján
 - o jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

Az érintett jogérvényesítési lehetőségei: Az érintett jogérvényesítési lehetőségeit az Infotv, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) tartalmazza. Ennek keretében az érintett a törvényben foglalt, adatkezeléssel kapcsolatos jogainak sérelme esetén az Infotv 22. §-ában meghatározottak szerint bírósághoz, vagy az Infotv 52. § (1) bekezdése értelmében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) fordulhat.

