



SZEGEDI
NEMZETI
SZÍNHÁZ

SZEGEDI NEMZETI SZÍNHÁZ

KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Iktatószám: SZÍN/140/2023/01
Hatályos: 2023. július 24-től

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) alapján, a külső panaszokkal kapcsolatos eljárás rendjét az alábbiak szerint szabályozom;

1. / Általános rendelkezések

1.1. / A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a Szegedi Nemzeti Színház (a továbbiakban: Színház) munkájával, közfeladatainak ellátásával összefüggő tárgykörben a Színházhoz beérkező külső panaszok előterjesztésének, vizsgálatának és érdemi elintézésének egységes szabályozása.

1.2. / A szabályzat hatálya;

A szabályzat rendelkezéseit az olyan egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló panaszokra kell alkalmazni, amelyeknek elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

1.3. / Eljárási alapelvek

1.3.1./ A Színházhoz érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

1.3.2. / Az eljárás során a panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.

1.3.3./ A panaszost – a 4.3./ pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

1.3.4./ A panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően kell eljárni.

1.4. / Adatvédelem

1.4.1. / A panaszos személyes adatai – a 4.2./ pontban foglaltakon túlmenően-csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

1.4.2. / A panaszok vizsgálatával összefüggésben megindult eljárás során a személyes adatokat az ügy egyéb irataitól elkülönítetten, borítékban elhelyezve, jogosulatlan hozzáférést kizáró módon, zártan kell kezelni és azokat törvényben szabályozott eseteket kivéve kizárólag a panaszos hozzájárulásával szabad továbbítani. A panaszos személyes adatait nyilvánosságra hozni csak előzetes hozzájárulását követően lehet. A panaszos személyes adatait olyan iratok nem tartalmazhatják, amelyeket a panaszos személyes adatai megismerésére nem jogosult személyek kapnak, illetve megismerhetnék.

1.4.3. A panaszt kivizsgáló személyek a panasz tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat a Színháznak a feladat-és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

2. / Panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

2.1./ Az eljárás megindítása

2.1.1./ Panasszal bárki szóban vagy írásban az alábbiak szerint fordulhat a Színházhoz.

A panasz bejelentésének módja:

- szóbeli panasz

Személyesen a Színház székhelyén (6720 Szeged, Vaszy V. tér 1. III. emelet, a főigazgató titkárságán) munkanapokon 9-12 óra között.

A szóbeli panaszt a Színház a jelen szabályzat 1. számú mellékletében foglalt Panaszfelvételi űrlapon írásba foglalja és annak másodpéldányát a panaszos számára átadja.

- írásbeli panasz

Postai ajánlott küldeményként, a Színház székhelyére (6720 Szeged, Vaszy V. tér 1.) címezve, illetve elektronikusan, a Színház alábbi e-mail címére (titkarsag@szinhaz.szeged.hu vagy titkarsag@szegediszabadteri.hu) elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetősége adatainak (telefon, e-mail cím stb.) megadása, a panasz aláírása.

Amennyiben a Panasztörvény rendelkezései szerint a személyes adatok továbbítása szükséges, akkor a panaszos hozzájárulása az 2. sz. melléklet szerinti nyomtatványon is megtehető.

A panaszt annak a szervezeti egységnek kell kivizsgálni, amelynek feladatkörét a bejelentés érinti.

2.1.2./ Amennyiben a Színházhoz benyújtott panasszal kapcsolatban nem a Színház az eljárásra jogosult szerv, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Amennyiben a panaszos az 2. sz. melléklet szerinti hozzájáruló nyilatkozatot nem nyújtott be, az áttételhez annak bekérése szükséges. Az áttétel és az értesítés előkészítéséről az ügyintézőként kijelölt személy köteles gondoskodni.

2.2./ Elintézési határidő és tájékoztatás

2,2.1./ A panaszt - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elintézni.

2.2.2 / Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A tájékoztatás előkészítéséről az ügyintézőként kijelölt személy köteles gondoskodni.

3. / Érdemi vizsgálat, az érdemi vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

3.1./Az eljáró ügyintéző kapcsolatot tart a panaszossal, ennek keretében a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel, továbbá a panaszost meghallgathatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

3.2./ Ha az eljáró ügyintéző a panasz vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz elintézése más eljárás hatálya alá tartozik a Színház,
a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről
haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost értesíti.

3.3./ Ha a Színház számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

3.4./ Az eljáró ügyintéző a panasz bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok - különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok - védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

3.5./ A Színház a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálatát mellőzheti.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos 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 panasz vizsgálatát a Színház mellőzi.

3.6./ A Színház az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát mellőzi. A Színház ettől eltekint, és a panaszt megvizsgálja, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

3.7./ A Színház a vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény által védett titok kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost haladéktalanul írásban értesíti.

3.8./ Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost a Színház szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

4. / A panaszbejelentés alapján tett intézkedések

4.1/ Amennyiben **alaposnak** bizonyul a panasz, akkor gondoskodni kell:

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

4.2/ **A felettes szervet tájékoztatni kell**, ha a panasz kivizsgálásához a Színház hatáskörét meghaladó intézkedés mutatkozik indokoltnak.

4.3./ Ha nyilvánvalóvá vált, hogy **a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy 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,

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.

4.4./ Ha a panasz kivizsgálása során a Színház észleli, hogy a panaszos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló és a panasz a fogyasztói jogainak megsértésével kapcsolatos, úgy az Fgytv., illetőleg az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásaival közvetlen kapcsolatban álló panaszt, az ÁSZF-e rendelkezései alapján vizsgálja ki.

5 / Nyilvántartási és jelentési kötelezettség

A Színház - a minősített és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembevételével - a panaszokról nyilvántartást vezet, valamint a 3. sz. melléklet kitöltésével kimutatást készít a beérkezett, illetve a befejezett ügyek számáról.

Szeged, 2023. július 24.



Barnák László
főigazgató

1. sz. melléklet
Panaszfelvételi űrlap

Panasz bejelentés időpontja (év, hó, nap):

Panasz tárgya *(A panasz jellegének rövid, tömör leírása, a panasz indokainak, lényeges körülményeinek ismertetése.):*

A panaszos igényének, konkrét kérésének megfogalmazása:

A panasz bejelentő adatai:

Név:

Lakcím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Alulírott panaszos nyilatkozom, hogy a fenti nyilatkozatom és személyes adataim a valóságnak megfelelnek és hozzájárulok azok rögzítéséhez, továbbá a fent megadott személyes adataimnak a panasz kivizsgáláshoz szükséges mértékben történő kezeléséhez. Kijelentem, hogy a Színház tájékoztatott arról, hogy a www.szinhasz.szeged.hu honlapján lévő „Külső panaszok eljárási rendje” elnevezésű szabályzatában, illetve az adatkezelési tájékoztatójában megtalálható a jelen nyilatkozatban megadott személyes adataim kezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatója.

Panaszos aláírása

Panaszt felvevő aláírása

2. sz. melléklet

HOZZÁJÁRULÁS a panasz személyes adatot tartalmazó részének továbbításához,
kezeléséhez

Ügyszám:

Alulírott,.....(panaszos neve, címe)
a (panasz címzettjének megnevezése) irányában,
20 -ban tárgyban tett panaszom ügyében kijelentem,
hogy annak a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező(szerv
megnevezése) szervhez történő áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez
és kezeléséhez

hozzájárulok

nem járulok hozzá

(A döntés szerinti szövegrész jól láthatóan, egyértelműen aláhúzandó!)

Helyszín: Dátum:

Panaszos aláírása

3. sz. melléklet

Összesítő a Színházhoz beérkezeti panaszokról

Megnevezés	Előző évről áthozott	Tárgyévben érkezett	Intézkedés mellőzése	Áttétel	Kivizsgálva	Alapítalan	Részben megalapozott	Megalapozott	Következő évre átvitt (megjegyzés)
Panasz									