



BUDAPEST FŐVÁROS LEVÉLTÁRA

Panaszkezelési szabályzata

2020.

Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
I.1.	A szabályzat célja	3
I.2.	A Szabályzat hatálya	3
I.3.	A Szabályzatban használt fogalmak	3
II.	A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDEJE.....	3
II.1.	A panaszok benyújtásának módja.....	3
II.2.	Panasz szóbeli benyújtása.....	4
II.3.	Panasz írásbeli benyújtása	4
II.4.	A panaszok kivizsgálásának rendje.....	4
III.	AZ ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	5
IV.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	5
IV.1.	A Szabályzat közzététele.....	5
IV.2.	A Szabályzat melléklete.....	5
IV.3.	Hatályba lépés	5

Budapest Főváros Levéltára (a továbbiakban: BFL) főigazgatója a BFL működése, szolgáltatásainak igénybevétele során felmerülő panaszok benyújtásának és vizsgálatának rendjét az alábbi módon szabályozza.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A szabályzat célja

- (1) A BFL küldetésnyilatkozatában célul tűzte ki a folyamatos minőségfejlesztést és a látogatói elégedettség fokozását. Ennek elérése érdekében a BFL egységes szervezeti panaszkezelési gyakorlatot működtet, amelynek kereteit jelen szabályzat határozza meg.
- (2) A Szabályzat célja, hogy
 - a) a BFL szolgáltatásait igénybe vevők, a BFL munkatársai, továbbá minden a BFL-el kapcsolatban álló természetes és jogi személy panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek;
 - b) az esetleg elégedetlen kutatóból, ügyfélből elégedett, elkötelezett kutató, ügyfél váljék, aki továbbra is BFL szolgáltatásait választja;
 - c) a panaszok kivizsgálásával és orvoslásával az ügynevezett nem-megfelelőségek a folyamatos fejlesztés alapjául szolgáljanak.
- (3) A Szabályzat célja továbbá, hogy megteremtse a levéltári–levéltárosi munkára vonatkozó pozitív kutatói és ügyfeles visszajelzések nyilvántartásának kereteit.
- (4) A negatív és pozitív visszajelzések összegzését az V. Tájékoztatási és közművelődési főosztály vezetője végzi el, féléves és éves munkabeszámolójában.

I.2. A Szabályzat hatálya

- (1) A Szabályzat hatálya kiterjed
 - a) a BFL szolgáltatásait (kutató- és ügyfélszolgálat, rendezvények, kiállítások, bérlők stb.) igénybe vevő természetes és jogi személyekre;
 - b) a BFL munkatársaira, önkéntes munkavállalóira, felsőoktatásban résztvevő és középiskolás és egyéb gyakornokaira.

I.3. A Szabályzatban használt fogalmak

- (1) **Panasz:** Természetes vagy jogi személytől a BFL tevékenységével kapcsolatos, a kutató vagy ügyfélkiszolgálás, az igénybe vett szolgáltatás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb igénybe vett szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.
- (2) **Pozitív visszajelzés:** A BFL tevékenységével kapcsolatosan a szolgáltatást igénybe vevőktől érkező pozitív vélemény.

II. A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDJE

II.1. A panaszok benyújtásának módja

- (1) Panasz benyújtása történhet
 - a) szóban;
 - b) írásban.
- (2) Panasz benyújtására a *Panaszbejelentő nyomtatványon* van lehetőség. A nyomtatványt elérhetővé kell tenni a Kutatószolgálaton, az Ügyfélszolgálaton és a titkárságon, illetve a BFL honlapján.
- (3) A panaszt beérkezését követően haladéktalanul továbbítani kell a Titkárságra iktatásra.

II.2. Panasz szóbeli benyújtása

- (1) Panasz szóbeli benyújtására hivatali időben személyesen van lehetőség
 - a) a Kutatószolgálaton;
 - b) az Ügyfélszolgálaton;
 - c) a Titkárságon.
- (2) Szóbeli panasztétel esetén a BFL munkatársa a panaszt a *Panaszbejelentő nyomtatványon* rögzíti, majd azt a bejelentő aláírásával látja el.
- (3) A telefonon panasz nem jelenthető be. Telefonos megkeresés esetén a BFL munkatársa felhívja a bejelentő figyelmét a panasz bejelentésének lehetséges módjaira, illetve a *Panaszbejelentő nyomtatvány* elérhetőségére a honlapon.

II.3. Panasz írásbeli benyújtása

- (1) Panasz írásbeli benyújtására postai úton vagy elektronikus levélben van lehetőség a *Panaszbejelentő nyomtatványon* vagy szabad szöveges levélben, amelynek tartalmaznia kell
 - a) a bejelentő nevét;
 - b) címét;
 - c) telefonszámát (ha van);
 - d) ímécímét (ha van);
 - e) a panasz részletes leírását kitérve az esemény időpontjára;
 - f) a bejelentés dátumát;
 - g) a bejelentő aláírását.
- (2) A panasz felvételekor át kell adni a BFL panaszkezeléssel kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatóját. A tájékoztató a honlapon lévő *Panaszbejelentő nyomtatvány* melléklete.

II.4. A panaszok kivizsgálásának rendje

- (1) Az iktatást követően a BFL főigazgatója a panasz kivizsgálására illetékes szervezeti egységet kijelöli.
- (2) Általában a panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat- és hatáskörét a beadvány érinti.
- (3) Amennyiben az adott szervezeti egység vezetője érintett a panaszban, illetve egyéb ok miatt a pártatlan és elfogulatlan vizsgálat nem várható el tőle, a panasz kivizsgálásáról a főigazgató más szervezeti egység kijelölése útján gondoskodik.
- (4) A panasz kivizsgálásában nem vehet részt
 - a) aki a panaszt tette;
 - b) akire a panasz irányul;
 - c) akire a panasz kivizsgálására irányuló eljárás eredménye kihatással lehet;
 - d) akinek az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).
- (5) A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintett(ek) jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.
- (6) A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, amelynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges. Amennyiben ennél várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a panaszost a bejelentéstől / beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell az eljárás lezárásának várható időtartamáról.
- (7) A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.
- (8) A megalapozott panasz alapján gondoskodni kell
 - a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról;
 - b) a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről;
 - c) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;

- d) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról;
 - e) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- (9) Ha a panaszos nem fogadja el a választ, akkor érdemi, új észrevétel esetén a BFL főigazgatója gondoskodik a panasz további felülvizsgálatáról.

III. AZ ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

- (1) A BFL a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- a) neve;
 - b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - c) telefonszáma;
 - d) értesítés módja;
 - e) panasszal érintett szolgáltatás, tevékenység;
 - f) panasz leírása, oka;
 - g) ügyfél igénye;
 - h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a BFL-nél nem áll rendelkezésre;
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- (2) A panaszt és az arra adott választ az elbírálásra jogosult szervezeti egység, a panasz lezárását követően a központi irattárba helyezi, melyet a BFL irattári tervében meghatározott ideig őriz meg.
- (3) A panaszt benyújtó ügyfél adatait a BFL a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével (GDPR) összhangban, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli, melyet a *Panaszbejelentő nyomtatvány* mellékletét képező panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelési tájékoztató ismerteti.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

IV.1. A Szabályzat közzététele

- (1) Jelen szabályzatot minden munkatárs és a BFL-lel kapcsolatba kerülő természetes és jogi személy részére hozzáférhetővé kell tenni a BFL honlapján.
- (2) A kutatóteremben, az ügyfélszolgálati helyiségben és a főigazgatói titkárságon, ahol – igény esetén – a BFL-el kapcsolatban álló természetes és jogi személyek megtekinthetik azt.

IV.2. A Szabályzat melléklete

- (1) Panaszbejelentő nyomtatvány
- (2) Adatkezelési tájékoztató

IV.3. Hatályba lépés

- (1) Jelen szabályzat aláírásának napján lép hatályba.

2020. június 24.


dr. Kenyeres István
főigazgató



Iktatószám: /20 /BFL

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY¹

Név:			
Cím:	Irsz.:	Település:	Utca, házszám:
Telefon:			e-mail:
A panasz rövid leírása ² :			
Csatolt dokumentumok ³ :			
A panaszkezeléssel kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakat megismertem.			
Dátum	Bejelentő aláírása		
A panaszt felvette:	Panaszfelvevő aláírása		

1. A panaszos a panasz rögzítésekor megkapja a nyomtatvány másolati példányát.
2. Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.
3. Kérjük, csatolja a panaszának elbírálásához szükségesnek ítélt dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.

Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelési tájékoztató

Budapest Főváros Levéltára (továbbiakban Levéltár) panaszkezelési szabályzatában foglalt eljárás során rögzített személyes adatoknak a Levéltár által történő adatkezeléséről.

A Levéltár, mint személyes adatok kezelője (a továbbiakban úgyis, mint: Adatkezelő) a jelen nyilatkozatával tájékoztatja az érintetteket a panaszkezelési tevékenysége során követett adatkezelési gyakorlatáról, a kezelésébe került személyes adatok védelme érdekében megtett intézkedéseiről és az érintettek jogorvoslati lehetőségeiről.

A jelen adatkezelési tájékoztató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 16. §-a alapján, az előzetes tájékozódáshoz való jog érvényesülése érdekében készült. Az Infotv. 4. § (1) bekezdése értelmében személyes adat kizárólag meghatározott jogszerű célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

Az Infotv. 4. § (2) bekezdése értelmében csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

1. Adatkezelő azonosító adatai:

Budapest Főváros Levéltára

(rövidített neve: BFL, székhelye: 1139 Budapest Teve u. 3-5. képviseli: dr. Kenyeres István főigazgató)

Releváns kapcsolattartási adatok:

Telefonszám: +3612987500

E-mail cím: bfl@bparchiv.hu

Adatkezelő honlapjának elérhetősége: www.bparchiv.hu

2. Adatkezelés célja:

Jelen adatkezelés célja panaszkezelés igénybe vevőinek egyértelmű azonosítása.

3. Az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés az érintett hozzájárulásával történik, figyelemmel az Infotv. 5. § (1) bekezdés b.) pontjára. Az érintett, mint panaszt tevő ügyfél, írásban hozzájárul személyes adatai kezeléséhez.

4. Az Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre:

Panaszt tevő neve, lakcíme, telefonszáma, ímél címe.

5. Az adatkezelés időtartama:

Az adatkezelés időtartama az adatkezelési célokhöz kapcsolódik, az adatok (iratok) a Levéltár hatályos Iratkezelési Szabályzat és Irattári terve alapján 15 év után kerülnek kiselejtezésre.

6. Adatfeldolgozó igénybevételéről szóló tájékoztatás:

Adatkezelő adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

7. Az adatok megismerésére jogosult személyek köre:

Az érintettek által megadott személyes adatokhoz kizárólag az Adatkezelő arra kifejezetten feljogosított munkatársai férhetnek hozzá.

8. Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás:

Adatkezelő önkormányzati költségvetési szerv, amelynek működése szabályozott, az irattározás rendjére és az informatikai rendszer(ek) működésére belső szabályozásokat és kontrollokat alkalmaz.

Adatkezelő gondoskodik a birtokába kerülő személyes adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakította azokat az eljárási szabályokat, amelyek az valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Adatkezelő megfelelő intézkedésekkel, szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik arról, hogy informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett legyen a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgáltatás-kieséshez vezető támadások ellen.

9. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei:

Kérjük az érintettet, hogy ha úgy érzi, hogy az Adatkezelő megsértette a személyes adatok védelméhez fűződő jogát, akkor vegye fel velünk a kapcsolatot, hogy az esetleges jogsértést orvosolhassuk. (adatvedelem@bparchiv.hu)

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy igényüket polgári bíróság előtt is érvényesíthetik, vagy kérhetik a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság segítségét is. Erre, valamint az Adatkezelő kötelezettségeire vonatkozó részletes törvényi rendelkezéseket az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) tartalmazza.

Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: +36 (1) 391-1400

Telefax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatóját megváltoztassa. Az adatkezelés megváltozása nem jelentheti a személyes adatok céltól eltérő kezelését. Az erre vonatkozó tájékoztatást a BFL honlapján közzéteszi.