

**Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje –
Panaszkezelési szabályzat**

**Kincses Sziget Óvoda
1094 Budapest, Balázs Béla utca 3.**

Készült a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján

Érvényes: 2020.09.01-től, visszavonásig

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából a Kincses Sziget Óvoda ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya a Kincses Sziget Óvoda ügykezelőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

A szabályzat hatálya a Kincses Sziget Óvodához érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

A szabályozásért felelős: **intézményvezető**.

Felülvizsgálat: 3 évente.

3. 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.
- **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.

4. Eljárási alapelvek

A panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

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.

A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

Panaszt és közérdekű bejelentést bárki előterjeszthet az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

- levelezési cím: 1094 Budapest, Balázs Béla u. 3. Fsz. 1.
- e-mail-cím: infokidlandia_kukac_gmail.com

Telefonon történő közérdekű bejelentés a Kincses Sziget Óvodában nem lehetséges.

A bejelentés szóban is megtehető. Ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy az 1. sz. melléklet szerinti jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. 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.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A panasz vizsgálata mellőzhető a felsorolásban meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő 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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Kincses Sziget Óvoda mellőzi. Ezen bekezdés alkalmazásától ugyanakkor az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést a Kincses Sziget Óvoda vezetője megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.

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.

Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz, közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A Kincses Sziget Óvoda vezetője dokumentációk másolatát minden esetben eljuttatja a fenntartóhoz.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

A panaszt és a közérdekű bejelentést, ha törvény eltérően nem rendelkezik, a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt 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.

7. közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

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.

A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintettet tájékoztatni kell. 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.

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.

A panaszkezelések szintjei, lépései az alábbiak:

7.1. Szülőkre vonatkozó eljárásrend lépései

I. szint: a szülő (saját, illetve gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusaihoz fordul panaszával:

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja a feladat-ellátási hely közvetlen vezetőjét.

Határidő: max. 10 munkanap.

Felelős: óvodapedagógus.

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a feladat-ellátási hely közvetlen vezetője felé:

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap.

Felelős: feladat-ellátási hely vezető.

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt az intézményvezető felé:

- A vezető az intézményvezető bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Óvodavezetői egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap.

Felelős: intézményvezető.

IV. szint: A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 40 nap.

Felelős: fenntartó.

V. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra.

Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

7.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

- Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → feladat-ellátási hely vezető
- Neveléssel kapcsolatos kérdések → feladat-ellátási hely vezető, általános vezető helyettes
- Munkaügyi/munkajogi kérdések → Közvetlen felettes, intézményvezető
- Munkaszervezési kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő
- Egyéb kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő
- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy az intézményvezető felé.

- Az intézményvezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető, és vezető helyettes

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

IV. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él.

Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet).

8. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

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.

9. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

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 nyilatkozatban egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.

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:

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

10. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2020.09.01.-én lép hatályba.

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

A szabályzat személyi és időbeli hatálya: A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, feladat-ellátási helyére, alkalmazottjaira kiterjed.

A szabályzat elérhetősége: Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény székhelyén és feladat-ellátási helyein lévő vezetői irodákban és a weblapon is elérhetővé és közzé teszi.

Tarjáné Takács Katalin

Tarjáné Takács Katalin

Kincses Sziget Óvoda

Intézményvezető

Kis Gergely

Dr. Kis Gergely

Kidlandia Nonprofit Kft.

Fenntartó

11. Mellékletek

1. Számú Melléklet

Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap¹

I.	Címzett	
	Eljárásra jogosult:	
	Panasszal érintett:	
II.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje:	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása:	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok:	

Kelt: Budapest, 20.....év hó nap

bejelentő

¹ Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. Emailben megküldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

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

Kelt: Budapest, 20.....év hó nap

.....

bejelentő

.....

eljáró személy

3. Számú Melléklet

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: Budapest, 20.....év hó nap

bejelentő