

II. sz. Napsugár Óvoda és konyha

1239 Budapest, Grassalkovich út 279.

**Panaszok, és közérdekű bejelentések
intézésének szabályzata**

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

A II.sz. Napsugár Óvoda és konyha (továbbiakban: Intézmény) a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) szerint köteles intézni, melyekre vonatkozó eljárást az alábbiakban szabályozza.

1.2 A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a felmerült, panaszok és közérdekű bejelentések a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten kerüljenek megoldásra.

1.3 Fogalmak

- **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.

Nem tekintendő panasznak az a bejelentés, amely az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szerint – hatósági eljárás megindítására vonatkozó – kérelemnek minősül.

2. PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSÉNEK MENETE

2.1 Bejelentés

A panasz és közérdekű bejelentés megtehető:

- **szóban:** Személyesen az adott intézményben hétfőtől péntekig, 8:00 - 15:00 óra között, (Telefon: 287-3144)
- **írásban:** Személyesen, vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig a intézményben 8:00 - 15:00 óra között.
Az óvoda vezetőjénél postai úton bármikor.
Az óvoda címe: **II.sz. Napsugár Óvoda és konyha 1239 Budapest, Grassalkovich út 279.**
- **elektronikus úton:** napsugarovoda@t-online.hu
- A Panasztv. 4. §-a alapján közérdekű bejelentést az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett védett elektronikus rendszerben is meg lehet tenni.



2.2 A panasz közérdekű bejelentés tartalma

- a bejelentő neve, lakcíme, a bejelentő (intézmény/személy) adatai,
- a panasz, bejelentés leírása, tárgyat képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz, bejelentés benyújtásának időpontja és módja.

Amennyiben az elektronikus úton érkezett bejelentés ennek nem felel meg, a „kérelmezőt” azonnal értesíteni kell, hogy beadványát egészítse ki és ismételten küldje meg.

2.3. A panasz és közérdekű bejelentés fogadása

A panaszt és közérdekű bejelentést fogadhatja:

- pedagógus,
- akire a panasz, bejelentés vonatkozik,
- óvodavezető,
- óvodatitkár.

A panasz, bejelentés fogadója köteles

- a hozzá beérkező, szóban megtett panaszt és közérdekű bejelentést *írásba foglalni* (és annak másodpéldányát a panaszos/bejelentő részére átadni), illetve
- tájékoztatni* a panaszost, illetve közérdekű bejelentőt, hogy az *eljárás menetéről*, továbbá
- tájékoztatni a panaszost, illetve közérdekű bejelentőt, hogy panaszával vagy közérdekű bejelentésével hova fordulhat, ha az eljárás nem tartozik az intézményre.

Minden panaszt és közérdekű bejelentést haladéktalanul továbbítani kell a napsugarovoda@t-online.hu e-mail címre, iktatás céljából.

2.4. A panasz és közérdekű bejelentés kezelésének módja

- Konkrét esetben az illetékes személy kezeli a problémát,
- Pedagógushoz fordulnak,
- A panasztevő, bejelentő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul,
- Fenntartó bevonása (panasz, bejelentés jelentése, továbbítása).

Az óvodai hatáskörök és munkakörök az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában megtalálhatóak, mely a szülők részére is ismertetésre kerül.

Minden óvodai dolgozó ismeri az intézmény alapvető ügymeneteit és az intézményben lévő munkakörök jogosultságait.

Az egyeztetések, megállapodások megtételére a vezető írásban kötelezi az óvoda dolgozóit, amennyiben azt indokoltnak tartja, melynek rögzítése csak iktatószámmal ellátva történhet.

Ha a panasz, vagy közérdekű bejelentés intézése nem az intézményre tartozik, úgy azt a beérkezéstől számított 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. (A panaszos, közérdekű bejelentő személyes adatai csak az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult.)

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott- csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény, alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, illetve alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelemre át kell adni. Erről a panaszost, bejelentőt tájékoztatni kell.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

2.5. A panasz és közérdekű bejelentés kezelésének folyamata

- a panasz és közérdekű bejelentés benyújtása,
- regisztráció,
- kivizsgálás,
- döntés,
- válasz,
- elemzés

A panasz és közérdekű bejelentés regisztrációjával, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzésével kezdődik a panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:- a panasz, bejelentés elfogadása

- panasz, bejelentés részbeni elfogadása

- panasz, bejelentés elutasítása.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi, írásos formában (írásban, e- mailben).

Az írásbeli panaszokat, bejelentéseket - beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról, bejelentésről készült jegyzőkönyvet is - továbbá az azokra adott válaszokat 5 évig archiválni kell, ezt követően lehet az adathordozókat (okiratokat) selejtezni.

A panaszost, közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott.

A természetes személy közérdekű bejelentő, ha veszélyeztetettsége valószínűsíthető, jogszabályban meghatározott bejelentővédelmi támogatásokra jogosult.

Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül - kivéve ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott- az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt fenyegető hátrányok.

A panaszos, bejelentő a problémával az érintetthez fordul, a panaszt, bejelentést felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz, bejelentés okának elhárítására, a panasz, bejelentés megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges.

Ha a panasz, bejelentés okát nem sikerül elhárítani, a panasz, bejelentés tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetését. A panasz, bejelentés jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.

A panasz, bejelentés valóságtartalmát, a panaszt, bejelentést kiváltó eset oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket be kell vonni.

Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, és csak a legszükségesebb esetben vonunk be külső szereplőt a felmerült panasz, bejelentés megoldása érdekében.

A válaszban a panaszos, bejelentő által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz, bejelentés tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével, értesíteni kell a panaszost, bejelentőt.

A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés,
- ha a panaszos, bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát, bejelentését.

Érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani azon panaszt, bejelentést, mely a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl terjesztették elő.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

A panaszt és közérdekű bejelentést –ha törvény eltérően nem rendelkezik- az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezéstől számított 30 napon belül el kell bírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

Az eljárásra jogosult a panaszost, bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz, bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján (ha alaposnak bizonyul) gondoskodni kell:

- a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okinak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatait évente át kell tekinteni.

3. PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

A szóbeli, helyben rendezett panaszokról, bejelentésekről nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban, ha a szóbeli panasz, bejelentés helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni.

Az írásbeli panaszokról, közérdekű bejelentésekről és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz, bejelentés megoldására szolgáló intézkedés leírását,
- a panasz, bejelentés elutasítása esetén annak indoklását,
- a panasz, bejelentés intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- az intézkedés teljesítésének és a panasz, bejelentés lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és az esetleges szakvéleményt,
- a panaszban, bejelentésben megjelölt igényről való döntést,
- a panasz, bejelentés megválaszolásának időpontját és módját,
- a panaszkezelés, bejelentés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panaszoka, gyakorisága).

A nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz, bejelentés regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz, bejelentés elutasítása esetén az Intézmény a bejelentőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával, bejelentésével milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha a munkavállalónak tudomása van arról, vagy kellő alappal feltételezi, hogy a munkáltatónál a munkáltató magatartása, vagy a munkáltató működési körébe tartozó okok következtében a közérdek bármilyen sérelme következett vagy következhet be, bejelentéssel fordulhat a munkáltatóhoz, vagy a munkáltató tevékenységének felügyeletére jogosult szervhez.

A bejelentésről jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek egy példányát a bejelentőnek át kell adni. A bejelentésben foglaltakat kötelező kivizsgálni, kivéve, ha azok nyilvánvalóan megalapozatlanok.

A munkavállalót az Intézménynél, illetőleg a más hatóságnál tett közérdekvédelmi bejelentés miatt hátrány nem érheti. Jogvita esetén a munkavállalónak kell igazolnia, hogy a közérdekvédelmi bejelentést megtette, és a munkáltatónak kell bizonyítania, hogy intézkedése nincs összefüggésben a közérdekvédelmi bejelentéssel, vagy a bejelentés rosszhiszemű volt.

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A szabályzat 2021. 12.15.-én lép hatályba.

A szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 2020.01.01 napjától hatályos szabályzat.

Budapest, 2021.12.14.

