

Sárospataki Carolina Óvoda és Bölcsőde



A panaszkezelés és a közérdekű bejelentés eljárásrendjének szabályzata

Készítette:	Orosz Végső Veronika főigazgató
A dokumentum jellege:	Nyilvános
A dokumentum megtalálható az intézmény honlapján:	www.carolinaovoda.hu
Hatályos:	2023. szeptember 01.
Érvényes:	a kihirdetés napjától a visszavonásig
Készült:	1 eredeti példányban

TARTALOMJEGYZÉK

<u>Fejezetcím</u>	<u>Oldalszám</u>
I. Bevezetés	3
II. Kapcsolódó jogszabályok és dokumentumok	3
III. A panaszkezelés és a közérdekű bejelentés eljárásrendje	3
1. <i>A panaszkezelés lépcsőfokai</i>	4
2. <i>A panasztétel módjai</i>	4
3. <i>A panaszkezelés folyamata</i>	4
4. <i>Panaszkezelés a szülő/gyermek esetében</i>	4
5. <i>Panaszkezelési eljárásrend alkalmazott esetében</i>	5
6. <i>Közérdekű bejelentések eljárásrendje</i>	5
IV. Nyilvántartás, dokumentáció	6
V. Jogorvoslati lehetőségek	6
VI. Záró rendelkezések	6
1.sz. melléklet Panaszkezelési/közérdekű bejelentési nyilvántartó lap	7

I. Bevezetés

A 2023. évi XXV. törvény értelmében panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.

A 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.

A 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.

A Sárospataki Carolina Óvoda és Bölcsőde gyermekeit és szüleit/gondviselőit, partnereit, valamint az intézmény valamennyi dolgozóját **panaszkezelési jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény jogosult, illetve köteles az intézkedésre.

A panasz jogosságát és az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy a fenntartónál kezdeményezni az intézkedést.

Jelen szabályzatról, illetve annak megtekinthetőségi módjáról az óvodába, illetve a bölcsődébe lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt/gondviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. Kapcsolódó jogszabályok és dokumentumok

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- SZMSZ
- Házirend
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat

III. A panaszkezelés és a közérdekű bejelentés eljárásrendje

A Sárospataki Carolina Óvoda és Bölcsőde a panasz vagy a közérdekű 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.

A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

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 írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

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

kivéve, ha nyilvánvaló vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel,
- b) vagy valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott.

1. *A panaszkezelés lépcsőfokai*

- konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a kisgyermeknevelőhöz/óvodapedagógushoz (a továbbiakban: pedagógushoz) viszi
- a pedagógus kezeli a problémát, vagy az intézmény vezetőjéhez fordul
- a panasztevő közvetlenül az intézmény vezetőjéhez fordul

2. *A panasztétel módjai*

- személyesen
- telefonon (47-311-719)
- írásban (3950 Sárospatak, Zrínyi u. 40.)
- elektronikus úton, a carolinaovodasp20@gmail.com e-mail címre küldve

3. *A panaszkezelés folyamata*

A panasz benyújtása, regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

4. *Panaszkezelés a szülő/gyermek esetében*

- A panaszos problémájával a pedagógushoz fordul. A pedagógus 15 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a pedagógus egyeztet az érintettekkel. Amennyiben ez eredményes, úgy a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az intézmény vezetője felé. Az intézmény vezetője 15 napon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetés történhet szóban, de megállapodásukat rögzíthetik írásban is. Így az egyeztetés eredményesnek tekinthető. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, az esetben 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma még ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 8 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, és összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. *Panaszkezelési eljárásrend alkalmazott esetében*

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

- Az alkalmazott panaszát szóban elmondja vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. A felelős 15 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 15 napon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést vagy megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, az esetben 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem a felelős, sem az intézmény vezetőjének közreműködésével, akkor az intézmény vezetője jelzi ezt a fenntartó felé. Az intézmény vezetője - a fenntartó képviselőjének bevonásával – 8 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és írásban tesz közös javaslatot a probléma kezelésére. Ezt követően a fenntartó képviselője és az intézmény vezetője egyeztetnek a panaszossal, és a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, úgy 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha a probléma ekkor megnyugtatóan zárul, úgy a megoldást szintén írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, és összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. *Közérdekű bejelentések eljárásrendje*

A 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.

Intézményünkben a közérdekű bejelentés történhet:

- szóban, személyesen az intézmény vezetőjénél
- telefonon (47/311-719)
- írásban (3950 Sárospatak, Zrínyi u. 40.)
- elektronikus úton, a carolinaovodasp20@gmail.com e-mail címre küldve

A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja, és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A közérdekű bejelentés eljárásrendjének nyilvántartása és folyamata megegyezik a panaszkezelés folyamatrendjével.

Amennyiben a közérdekű bejelentés - a jellegéből adódóan - intézményi szinten nem megoldható, úgy azt az intézmény vezetője a fenntartó felé szóban vagy írásban továbbítja.

A közérdekű bejelentő a bejelentését az alapvető jogok biztosánál is megteheti, a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében. A közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján az alapvető jogok biztosánál tett közérdekű bejelentése során kérheti, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyenek hozzáférhetőek.

IV. Nyilvántartás, dokumentáció

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről az intézmény vezetője nyilvántartást (1.sz. melléklet) vezet, mely a következő adatokat tartalmazza:

- a panasztétel/közérdekű bejelentés időpontja
- a panaszt/közérdekű bejelentést tevő neve
- a panasz/közérdekű bejelentés leírása (amennyiben a bejelentés írásban történt, az írott dokumentum)
- az intézmény részéről a panaszt/közérdekű bejelentést fogadó személy neve, beosztása
- a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának módja, eredménye
- az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- a panaszt/közérdekű bejelentést tevő tájékoztatásának időpontja (amennyiben írásban történt, annak dokumentuma)
- írásban tett panasz/közérdekű bejelentés esetén a panaszt/közérdekű bejelentést tevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- ha a panaszt/közérdekű bejelentést tevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

V. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz vagy közérdekű bejelentés elutasítása esetén az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával vagy közérdekű bejelentésével mely szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

VI. Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

- *A szabályzat hatályba lépése:*

Jelen szabályzat 2023. szeptember 01. napjától lép hatályba.

- *A szabályzat elérhetősége:*

Az intézmény a jelen Szabályzatát elérhetővé teszi a titkárságán és az intézmény honlapján (www.carolinaovoda.hu).

Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg az intézmény korábbi Panaszkezelési Szabályzata hatályát veszti.

Sárospatak, 2023. augusztus 31.

Orosz Végső Veronika
főigazgató

1.sz. melléklet Panaszkezelési/közérdekű bejelentési nyilvántartó lap

Sorszám:		
Panasztétel/közérdekű bejelentés időpontja:		Panasztevő/közérdekű bejelentést tevő neve, elérhetősége:
Panaszbenyújtás/közérdekű bejelentés módja: szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail		
Panasz/közérdekű bejelentés leírása:		
Panaszt/közérdekű bejelentést felvevő	neve:	kivizsgálás módja:
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz/közérdekű bejelentés orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása).		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		A bejelentő tájékoztatásának időpontja, módja: