

# GYERMEKEK HÁZA DÉLI ÓVODA

(4400 Nyíregyháza, Kereszt utca 8.)



## A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata



Készítette:

*Skarbit Józsefné*

Skarbit Józsefné  
intézményvezető

Hatályos: 2021. év szeptember hó 1. napjától.

## **Értelmező rendelkezések, eljárási alapelvek**

### **E szabályzat értelmében:**

**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 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 panasz és a közérdekű bejelentés együttesen: beadvány. A panaszt vagy közérdekű bejelentést benyújtó: beadványozó

### **A beadvány benyújtása**

A beadvány megtehető személyesen, vagy képviselő, meghatalmazott útján az alábbi módokon:

- a) személyes megjelenés során,
- b) postai úton,
- c) telefonon,
- d) elektronikus úton (elektronikus levélben, ügyfélkapun keresztül, e-papíron stb.)

Amennyiben a beadványozó a neve és a lakcíme közlése nélkül nyújtja be a beadványt, de ismert a kapcsolatfelvétel módja, úgy felhívásra kerül ezen adatok pótlására a kivizsgálás megkezdése érdekében. Amennyiben ennek nem tesz eleget, a beadvány bejelentés kivizsgálása a Panasztörvény 2/A.§ (3) bekezdése értelmében mellőzésre kerül, kivéve, ha a beadvány alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Amennyiben képviselő vagy meghatalmazott útján történik a beadvány benyújtása, igazolni kell a képviseleti jogosultságot. Ha ez nem történik meg, akkor a képviselő részére tájékoztatás nem küldhető.

Amennyiben a beadvány nem tartalmaz kellő információt (vizsgálandó beazonosítható helyszínt, a vélt szabálytalanság leírása) a kivizsgálás megkezdéséhez, úgy az ahhoz szükséges információkat be kell kérni. A vizsgálat lefolytatása további adatok benyújtását is szükségessé teheti.

### **A beadvány kivizsgálása**

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon beadványozó általi megismételt beadvány vizsgálata mellőzhető.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység, vagy bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján a beadvány kivizsgálásának határideje 30 nap, amely meghosszabbítható. A kivizsgálás eredményéről értesítést küldünk, alapvetően azon a csatornán, amelyen a beadvány érkezett.

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

Amennyiben a beadványt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez áttesszük. Az áttételről beadványozót az áttétellel egyidejűleg értesítjük.

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. § (4) bekezdése szerint, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan 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.

### **Jelen belső szabályzat a Gyermek Ház Déli Óvoda működésével, tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárás rendjét írja le.**

Legfontosabb törekvésünk minőségi szolgáltatás nyújtása, az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, a Sajátos nevelési igényű gyermekek óvodai nevelésének irányelve, a Helyi Pedagógiai Program figyelembe vételével.

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevének megtartására, bázis intézményként a jó gyakorlatainak továbbadására, az intézmény használóinak elégedettségére. Azt gondoljuk, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása segítheti a tovább gyűrűző problémák megakadályozását, és ezzel más partneri panaszok keletkezését is megelőzheti.

**Célunk**, hogy a felmerült problémák, viták legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten kerüljenek megoldásra, orvoslásra (gyermek, felnőtt, partner, stb.).

### **Fogalmak, meghatározások**

**Panasz** szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézménynevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

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

Panasz tehát az, amikor a partner úgy ítéli meg, hogy az intézmény dolgozói nem a tőlük elvárható elvárásoknak megfelelően jártak el, s így őt sérelem érte.

### **Szabályzás célja:**

1. A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontba való megoldása.
2. **A szabályozás érintettjei:** a Gyermek Ház Déli Óvoda alkalmazotti köre, intézményvezető és helyettesek, tagintézmény vezetők és telephely felelősök.
3. **Szabályozásért felelős:** intézményvezető
4. **Határidő:** a problémához rendelt
5. **A szabályzat hatálya:** Gyermek Ház Déli Óvoda dolgozói, szülők
6. **A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2021 szeptember 01.
7. **Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

### **Eljárási rend:**

- A panaszt a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelési szabályzat szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt a III. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a bevényt.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziéba kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelési folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készíti.

### **A tevékenység szintjei**

#### **1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárás rend**

**I. szint:** A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős az óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az tagintézmény-vezető, telephely felelős felé, intézményvezető helyettes felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel

- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

- 

Határidő: 15 munkanap

Felelős: tagintézmény-vezető, telephely felelős, intézményvezető helyettes

**III. szint:** A tagintézmény-vezető, telephely felelős, intézményvezető helyettes továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

- Az intézményvezető megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 nap

Felelős: intézményvezető

**IV. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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: 30 nap

Felelős: intézményvezető

**V. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végéig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az elvárásokat a jogszabályi előírások határozzák meg.

## 2/a, A szülőkre vonatkozó közétkeztetéssel kapcsolatos panaszkezelési eljárási rend

**I. szint:** A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az élelmezésvezető felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős az óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az tagintézmény-vezető, telephely felelős felé, intézményvezető helyettes felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel, élelmezésvezetővel
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: tagintézmény-vezető, intézményvezető helyettes

**III. szint:** A tagintézmény-vezető, telephely felelős, intézményvezető helyettes továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

- Az intézményvezető megvizsgálja a panaszt és egyeztet az élelmezésvezetővel megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 nap

Felelős: intézményvezető, élelmezésvezető

**IV. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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: 30 nap

Felelős: intézményvezető

**V. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végéig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az elvárásokat a jogszabályi előírások határozzák meg.

### 3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	Intézményvezető, tagintézmény vezető, telephely felelős, vezető helyettesek
Neveléssel kapcsolatos kérdések	Intézményvezető, tagintézmény vezető, telephely felelős, vezető helyettesek
Munkaügyi/ munkajogi kérdések	Intézményvezető
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi 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 a panaszt a területért felelős vezető felé.

- Intézményvezető, tagintézmény-vezető, telephely felelős vagy intézményvezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető, intézményvezető helyettes

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

- Az intézményvezető 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.

### **Konkrét lépések a helyesbítésre**

- Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.
- A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.
- A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintettek részére történő eljuttatása.
- A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.
- A panaszkezelést követően az érintett elégedettsége változott-e.

### **Dokumentumok:**

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

### **Elkészülő dokumentum (ok):**

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata.

### **Záró rendelkezések**

A szabályzat az intézmény valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

Jelen szabályzat 2021. szeptember 01. napjától lép hatályba.

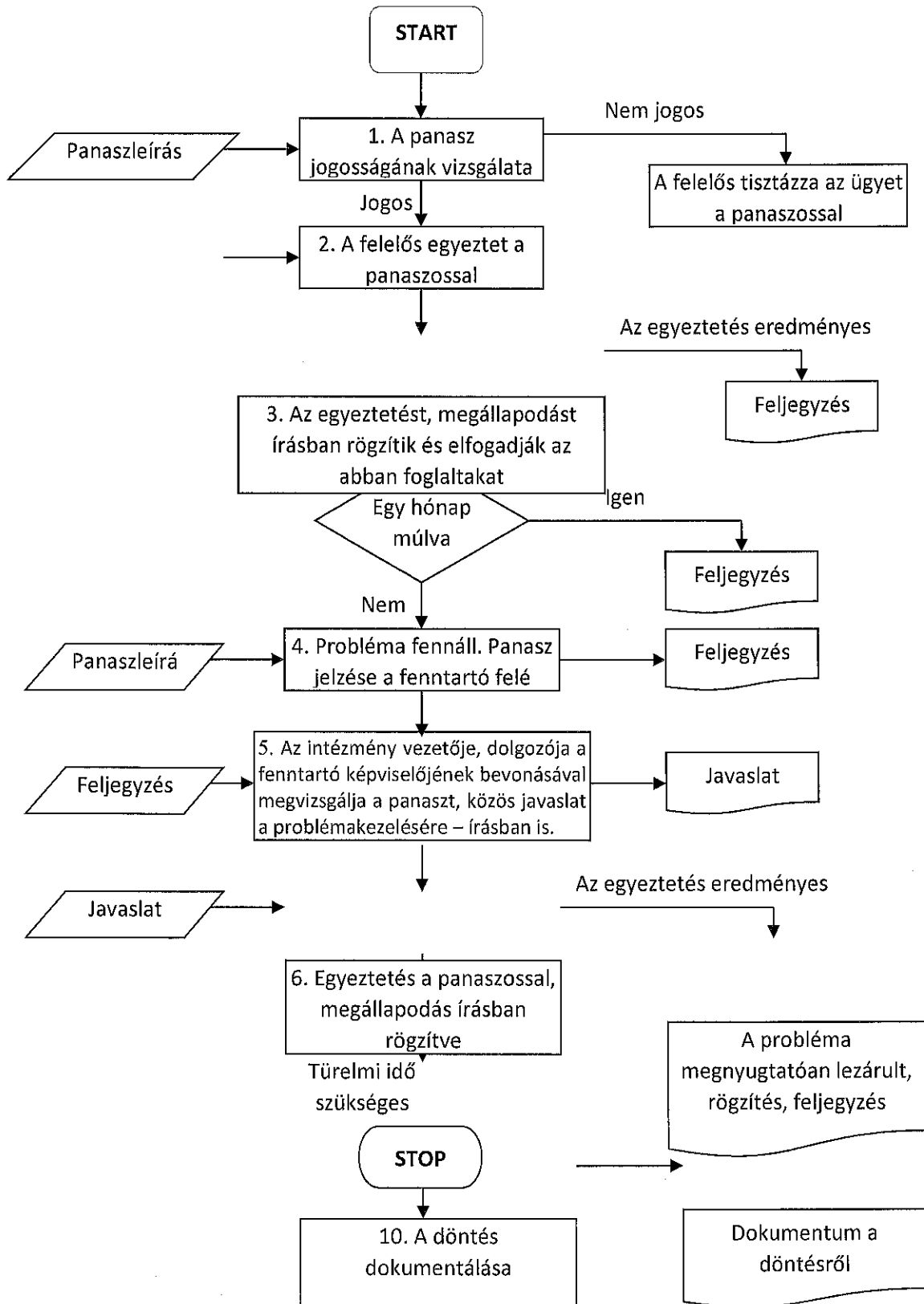
Nyíregyháza, 2021. szeptember. 01.



*Skarbit Józsefné*  
Skarbit Józsefné

Intézményvezető

### A panaszkezelési eljárás folyamatábrája





<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős személy neve:		Panaszt tevő tájékoztatásának időpontja: