

OROSHÁZA VÁROSI ÖNKORMÁNYZAT NAPKÖZITTHONOS ÓVODÁJA



Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje

2022.

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja az Orosháza Városi Önkormányzat Napköziotthonos Óvodája (a továbbiakban: Intézmény) működési körében felmerülő problémák és viták megfelelő szintű megoldásának, valamint a közérdekű bejelentések megtételével kapcsolatos eljárásrend szabályozása.

2. A szabályzat hatálya

- A szabályzat személyi hatálya az Intézmény valamennyi munkavállalójára, valamint a panaszosra és közérdekű bejelentőre terjed ki.
- A szabályzat hatálya az intézményhez érkező azon beadványokra terjed ki, amelyek a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) 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.

3. Értelmező rendelkezések

E szabályzat értelmében:

1. 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.

2. 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

- (1) A panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztv.-ben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- (2) A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (3) 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,
- (4) 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

Az Intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, gondviselőket, az Intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket közérdekű bejelentési és panasztételi jog illeti meg.

(1) Panaszt és közérdekű bejelentést bárki előterjeszthet az **1. számú melléklet** szerinti űrlapon, az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

(5) Szóban, személyesen

(6) Írásban (személyes átadással, postai vagy elektronikus módon)

Postai úton az Orosháza Városi Önkormányzat Napköziotthonos Óvodája 5900 Orosháza, Lehel utca 23. szám alá címezve.

Elektronikus levélben a lehelovi@ovodak.oroshaza.hu e-mail címre.

A közérdekű bejelentést, panaszt fogadhatja:

- intézményvezető
- intézményvezető helyettesek
- óvodapedagógusok

(2) Ha a bejelentés szóban történik, a közérdekű bejelentést, panaszt az eljáró személy jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő, panaszos 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.

(3) Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó személy köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

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

(5) A panasz vizsgálata mellőzhető a (4) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

(6) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(7) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi.

(8) A (7) bekezdés alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

(9) A közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az intézményvezető megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

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

(11) 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.

(12) Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása mellőzhető.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

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

(2) 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. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

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

(2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

(3) 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 kifejezni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni,

(4) 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.

8. *Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően*

- (1) A vizsgálat befejezésekor annak eredményéről, a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt a Panasztv. 2. § (4) bekezdésében foglaltak megfelelő alkalmazásával haladéktalanul tájékoztatni kell.
- (2) Az írásbeli értesítés mellőzhető a Panasztv. 2. § (5) bekezdése értelmében, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- (4) A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásáról, illetve a megtett intézkedésekről a panaszt, közérdekű bejelentést kivizsgáló eljáró személy köteles a jelen szabályzat **2. számú mellékletben**; a **3. számú mellékletben**; valamint a **4. számú mellékletben** foglalt tartalommal nyilvántartást vezetni.
- (5) A közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend betartását az intézményvezető évente legalább egyszer ellenőrzi.
- (6) A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni.

9. Záró rendelkezések

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata 2022. szeptember 01. napján lép hatályba.

Az intézményvezető gondoskodik arról, hogy a közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzat **5. számú mellékletében** szereplő megismerési nyilatkozaton aláírásukkal igazolják.

Orosháza, 2022. augusztus 31.


.....
intézményvezető



JEGYZŐKÖNYV

Szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
II.	A bejelentés időpontja, helye	
	módja:	
	A bejelentést rögzítette:	
III.	A panasz, bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Zárt adatkezelést kér-e?	

Kelt:, 20.....év hó nap

.....

bejelentő

.....

eljáró személy

NYILVÁNTARTÁS

A közérdekű bejelentésekről és panaszokról

Bejelentő adatai	Közérdekű bejelentés				A bejelentés elintézésének módja			
Név, elérhetőség (lakcím, telefonszám, e-mail cím)**	Célja	Tárgya	Megalapozottsága (igen/nem)	Elintézés dátuma	Hatóság részére történő továbbítás	Eljárás megindítása*	Mellőzés*	Elutasítás*

**** Kérjük a bejelentő adatait a továbbított példányból törölni!**

***Kérjük, jelölje a bejelentés elintézésének módját a megfelelő rubrikában „x” jellel!**

KIMUTATÁS

a..... évben az Intézményhez érkezett közérdekű bejelentésekről

Megnevezés	Megállapítások
A közérdekű bejelentések száma:	
Közérdekű bejelentések tartalom szerinti megbontása:	
- intézményi gazdálkodás (.....db bejelentés)	
- munkatárs magatartása (.....db bejelentés)	
- korrupciós eset (.....db bejelentés)	
- jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (.....db bejelentés)	
- egyéb (.....db bejelentés), mégpedig:	
Közérdekű bejelentések lezárási módja:	
- alaptalan (.....db bejelentés)	
- megalapozott (.....db bejelentés)	
- megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (.....db bejelentés)	

KIMUTATÁS

a..... évben az Intézményhez érkezett panaszokról

Megnevezés	Megállapítások
A panaszok száma:	
A panaszok tartalom szerinti megbontása:	
- intézményi gazdálkodás (.....db bejelentés)	
- munkatárs magatartása (.....db bejelentés)	
- korrupciós eset (.....db bejelentés)	
- jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (.....db bejelentés)	
- egyéb (.....db bejelentés), mégpedig:	
A panaszok lezárási módja:	
- alaptalan (.....db bejelentés)	
- megalapozott (.....db bejelentés)	
- megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (.....db bejelentés)	

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás