



KÖBÁNYAI HÁRSLEVELŰ ÓVODA

1106 Budapest, Hárslevelű u. 5.

Tel: (06-1) 262-41-71
email: harsleveluovi@gmail.com

A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDSZERE

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.

1. A beadvány benyújtása: A beadvány megtehető személyesen, vagy képviselő, meghatalmazott útján az alábbi módokon: a) személyes megjelenésorán, 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 beadványalapjául súlyos jog-vagy érdeksérelem szolgál. Amennyiben képviselő vagy meghatalmazott útján történik a beadványbenyújtása, 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 helyszín, a vélt szabálytalanság leírása) a kivizsgálás megkezdéséhez, úgy az ahhoz szükséges információkat be kell kérni. A vizsgálat lefolytatása további adatok benyújtását is szükségessé teheti.

2. 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 tudomás szerzéstől 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. 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

A panaszkezelési eljárás célja, az intézményi munka során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a lehető legmegfelelőbb szinten képesek legyünk feloldani.

Minden szülőnek és óvodai dolgozónak alapvető érdeke a fenti elvek maximális figyelembe vétele a gyermekek optimális fejlődése érdekében, hiszen a derűs, nyugodt légkör és egymás munkájának támogató segítése nélkül ez nem biztosítható.

Panasz: Valakivel vagy valamivel való elégedetlenség kifejezése.

1. Panasz kezelése az intézmény szintjén

Törekednünk kell arra, hogy az óvodában keletkezett vitát, panaszt, problémát az intézményben oldjuk meg.

Lehetőleg azon személyek keressenek megoldást a konfliktusra, akik között a vita keletkezett.

Amennyiben megnyugtatóan nem zárul le a panasz- minden esetben a vezető közreműködését kell kérni.

A vita megnyugtató lezárása esetén is az óvoda vezetőjét, vagy tagóvoda vezetőjét tájékoztatni kell minden óvodai dolgozónak.

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

2. Panasz kezelése külső szakember bevonásával

Szakértő, vagy más arra jogosult személy véleményét kell kikérni azon esetekben, amikor az intézmény megnyugtatóan nem tudja lezárni a panaszt, vagy pedagógiai célkitűzéseinek nem, vagy nehezen tud érvényt szerezni.

3. Panasz kezelése a fenntartó bevonásával


A fenntartóhoz érkező intézménnyel kapcsolatos bejelentésekre, ha a fenntartó másként nem rendelkezik, - az óvoda vezetője jár el.

Minden esetben a felmerült probléma tisztázása, megoldása a cél.

A vitás helyzet megoldására tett javaslatot 1 hónap múlva felül kell vizsgálni.

Budapest, 2022. január 04.


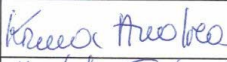

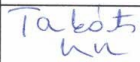
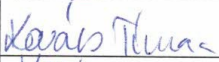
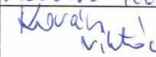








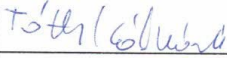
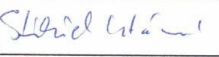
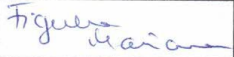
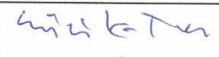



.....
Surányi Tünde

óvodavezető

Megismerési nyilatkozat

A Közérdekű bejelentések és panaszok szabályzatban foglaltakat megismertem, tudomásul veszem, az abban leírtakat betartom.

Név	Beosztás	Kelt.	Alírás
Surányi Tünde	óvodavezető	2022.01.04	
Kozma Andrea	óvodavezető helyettes	2022.01.04	
Horváth Tamásné	óvodapedagógus	2022.01.04	
Takáts Irén	óvodapedagógus	2022.01.04	
Kovács Tímea	óvodapedagógus	2022.01.04	
Kovács Viktória	óvodapedagógus	2022.01.04	
Papp Csilla	óvodapedagógus	2022.01.04	
Madár Zsófia	óvodapedagógus	2022.01.04	
Varga Csabáné	óvodapedagógus	2022.01.04	
Havas Attiláné	Konyhai munkatárs	2022.01.04	
Tóth Zoltán	Műszaki munkatárs	2022.01.04	
Simon Viktória	óvodaitkár	2022.01.04	
Zsuga Marianna	dajka	2022.01.04	
Kelemen Andrea	dajka	2022.01.04	
Tóth Kálmánné	dajka	2022.01.04	
Stikrád Istvánné	dajka	2022.01.04	
Figula Marianna	pszichológus	2022.01.04	
Szűcsné Kővári Tímea	pedagógiai asszisztens	2022.01.04	
Bukucsne Csalló Andrea	fejlesztő pedagógus	2022.01.04	