

A panaszok kezelésének rendje

A panasz és a közérdekű bejelentés fogalma (2013. évi CLXV. törvény 1.§):

(2) 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.

(3) 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 panaszt vagy közérdekű bejelentést 30 napon belül kell elbírálni, az ügyintézési határidő az érdekelt felek tájékoztatása mellett meghosszabbítható.

A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető

- ha ugyanazon panaszos tett ismételt panaszt
- ha a sérelmezett esemény tudomásul vételétől számítva 6 hónap eltelt
- vagy a sérelmezett esemény 1 éven túl történt
- ha név nélküli bejelentés érkezik és a bejelentés alapja nem súlyos jog vagy érdeksérelem
- ha a panaszt tevő rosszhiszeműen járt el, esetleg megbizonyosodik, hogy valótlan információt közölt

A panasz vagy közérdekű bejelentést követően - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

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

A panaszt vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

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

A bejelentés megtételekor a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak. Jogi személy bejelentő a bejelentés megtételekor köteles megadni székhelyét és a bejelentést benyújtó törvényes képviselőjének nevét.

A bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát - ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja - a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá.

A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

A bejelentést a foglalkoztatói szervezet az általa meghatározott eljárásrendben kivizsgálja és a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről tájékoztatja.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a foglalkoztatói szervezet által meghatározott magatartási szabályokat, a munkáltató a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

A panaszkezelés a Kisbéri Gyöngyszem Óvoda és Bölcsődében

1. A panasz szóban és írásban is tehető a székhely intézményben.
A szóbeli panaszfelvételt – adatlap a panasz bejelentéséhez című nyomtatvány- kitöltésével kell érkeztetni, majd bejuttatni az intézményvezetőhöz.
Az írásbeli panaszt be kell juttatni az intézmény vezetőjéhez.
2. Az intézményvezető dönt a vizsgálat lefolytatásának szükségességéről.
3. Amennyiben a vizsgálati eljárás lefolytatására szükség van, az érintettek bevonásával az intézményvezető lefolytatja a vizsgálatot. Szükség esetén külső szakértő bevonását kezdeményezi. A vizsgálatról jegyzőkönyv készül.
4. A vizsgálat végén döntést hoz a szükséges intézkedések megtételéről.
5. Írásban értesíti az érintetteket a döntésről és a szükséges teendőkről.

A panaszkezelés során keletkezett iratok iktatása a Kisbéri Gyöngyszem Óvoda és Bölcsődében történik, betartva az iratkezelés szabályait.

A panaszkezelés során keletkezett iratok őrzésére az intézményvezetői iroda zárt szekrényében történik, külön dossziében (Panaszügyek).

A Kisbéri Gyöngyszem Óvoda és Bölcsőde vezetői a tárgyév végén áttekintik a beérkezett közérdekű bejelentéseket és panaszokat annak érdekében, hogy az intézmény a közfeladatait jobb minőségben, az érintettek igényeinek megfelelően láthassa el. Az erről készült dokumentum tárolása az intézményvezetői iroda zárt szekrényében történik, külön dossziében (Panaszügyek).