

Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha

9451 Röjtökmuzsaj, Röjtöki u. 19.

SZABÁLYZAT

a panaszok és a közérdekű bejelentések kezeléséről

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA

1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha felé megtett panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásának szabályait, biztosítsa a bejelentések bizalmosságát, valamint a bejelentők és egyéb érintettek személyhez fűződő jogait a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően. A panaszok és közérdekű bejelentések kezelése a szolgáltatást igénybe vevők elégedettsége, és igényeinek minél magasabb szintű kiszolgálása érdekében történik, cél a levonható tapasztalatok beépítése a munkafolyamatokba.

2. A szabályzat személyi hatálya

A jelen szabályzat Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyhára, továbbá a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyhával munkavállalói jogviszonyban állókra, a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyhával munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állókra, önkéntesekre, gyakornokokra terjed ki.

3. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgya a panaszok és a közérdekű bejelentések kivizsgálása, kezelése és nyilvántartása.

4. A szabályzat időbeli hatálya

A szabályzat visszavonásig hatályban marad. Amennyiben a jelen szabályzat tárgyköréhez kapcsolódó jogszabályváltozás történik, a jogszabályoknak való megfelelés érdekében a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha a szabályzatot megfelelően módosíthatja. A szabályzat visszavonása csak abban az esetben lehetséges, ha a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha másik, azonos tárgyú szabályzatot fogad el.

II. ALKALMAZOTT JOGSZABÁLYOK

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1937 számú irányelve az uniós jog megsértését bejelentő személyek védelméről („Irányelv”),
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról („Panasztörvény”).

III. FOGALMAK

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.

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.

IV. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyhához. Ilyen ügyek lehetnek például: a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban meghatározott módon eljuttatott észrevétel, kifogás, vélemény.
2. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
3. Mellőzhető a panasz vizsgálata akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát. Az egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha mellőzi, kivéve, ha annak elbírálása kiemelt közérdeket szolgál.
4. Az azonosítatlan személy által tett panasz vizsgálatát a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha mellőzi, kivéve, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál. Az ilyen panaszok relevanciáját az igazgató vizsgálja meg.
5. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt, amennyiben jóhiszeműen járt el, nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
6. A panaszossal vagy a közérdekű bejelentővel szemben a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha munkatársai udvarias, segítőkész magatartást kell, hogy tanúsítsanak.

V. PANASZ VAGY KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS BENYÚJTÁSA

1. Személyesen nyilvántartási időben: a panasz vagy közérdekű bejelentés benyújtható a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyhán személyesen, a székhelyen leadott, szabadon fogalmazott panasszal vagy bejelentéssel, vagy a panaszfelvételi űrlap kitöltésével. A benyújtáshoz időpont egyeztetés nem szükséges.
2. Postai úton: a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha 9451 Röjtökmuzsaj, Röjtöki u. 19. postacímére eljuttatott, szabadon megfogalmazott panasszal vagy bejelentéssel, illetve a panaszfelvételi űrlap kitöltésével és visszaküldésével.
3. Elektronikusan: a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha ovoda@rojtokmuzsaj.hu e-mail címére megküldött panasszal vagy közérdekű bejelentéssel.
4. Bejelentés tehető továbbá az Alapvető Jogok Biztosa által működtetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében azonosítás nélkül, az alábbi linkre kattintva: <http://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul> .

VI. ELJÁRÁSI SZABÁLYOK

1. Minden beérkezett panaszt és közérdekű bejelentést a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha három munkanapon belül nyilvántartásba vesz, rögzítve a bejelentés dátumát, módját, a bejelentő adatait, valamint a panasz vagy bejelentés tárgyát.
2. A közérdekű bejelentést a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha továbbítja az eljárásra jogosult szervhez (Röjtökmuzsaj Község Önkormányzata).
3. A panasz kivizsgálásáért a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha igazgatója felelős. A dolgozókra vonatkozó panasz elbírálásába az érintett dolgozó közvetlen felettesét be kell vonni.
4. A panaszt a beérkezéstől számított harminc napon belül el kell intézni.
5. Ha a panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül nem lehet elbírálni, mivel a panasz kiemelten összetett, vagy más hatóság, társszerv bevonását igényli, erről a panaszost megfelelő indokolással tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
6. Ha a panaszt vagy közérdekű bejelentést nem az elbírálásra jogosult szervnél tették meg, azt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervezet át kell tenni, és erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíteni kell.
7. A kivizsgálás során szükség esetén a bejelentőt további információk megadására kérhetik. A vizsgálat eredményéről és az esetleges intézkedésekről írásban értesítik a bejelentőt.
8. A Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha meghallgatja a panaszost, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.
9. Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul, gondoskodni kell
 - a. a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - b. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - c. az okozott sérelem orvoslásáról,
 - d. indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezéséről.
10. A Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha a panasz elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost haladéktalanul írásban értesíti.
11. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
12. A panaszos jogosult fellebbezni a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha panaszkezelési döntésével szemben. A fellebbezést az értesítést követő 15 napon belül a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha fenntartójához, Röjtökmuzsaj Község Önkormányzatához kell benyújtani. A fellebbezés elbírálására további 30 nap áll rendelkezésre.
13. A panaszkezelésekkel kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év.

VII. ADATVÉDELEM

1. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatait csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult.
2. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
3. A panasz vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyekre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.
4. Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.
5. A panaszkezelési eljárás során gyűjtött személyes adatokat a Röjtökmuzsaji Akácvirág Óvoda és Konyha az eljárás befejezésétől számított 5 évig őrzi meg.

Jelen szabályzat 2025. szeptember 1. napján lép hatályba.

Röjtökmuzsaj, 2025. szeptember 1.



