



## **JÁSZÁROKSZÁLLÁSI VÁROSI ÓVODA**

### **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje**

Hatályos: 2020. szeptember 01. napjától.

A Jászárokszállási Városi Óvodánál *(a továbbiakban: Óvoda)* a **közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének, valamint elintézésének rendjét** a következők szerint határozom meg:

1. A szabályzat **hatálya Jászárokszállás Városi Óvodához** érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény *(a továbbiakban: Panasztv.)* alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek *(a továbbiakban együtt: bejelentés)* minősülnek.
2. A szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény hatálya alá tartozó hatósági ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre és egyéb iratokra.
3. Bejelentés előterjeszhető szóban (személyesen, ügyfélfogadási időben, az Óvodában); telefonon (központi telefonszám: 57/531-039); írásban papír alapon (postacím: 5123 Jászárokszállás, Dobó út 9/a) vagy elektronikus úton (e-mail cím: doboovi@gmail.com.). A szóban előterjesztett bejelentésről feljegyzést kell készíteni, amely tartalmazza:
  - a) a bejelentés tárgyát, az ügyirat számát, a bejelentés rögzítőjének nevét,
  - b) a bejelentő nevét és a következő elérhetőségeinek valamelyikét: lakcímét, levelezési címét, elektronikus levélcímét, telefonszámát,
  - c) a feljegyzés készítésének helyét és időpontját,
  - d) a bejelentés lényegét,
  - e) a feljegyzést készítő ügyintéző és a feljegyzés készítésekor jelen lévő bejelentő aláírását.
4. A bejelentést felvevője *(a továbbiakban: bejelentés felvevő)* a beadvány beérkezését követően megállapítja, hogy az bejelentésnek minősül-e. Amennyiben az bejelentésnek minősül, meg kell vizsgálni, hogy a bejelentéssel összefüggő tárgykörben az Óvoda jogosult-e eljárásra. Amennyiben az eljárásra nem az Óvoda jogosult, a bejelentést a beérkezéstől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.
5. Ha a bejelentéssel összefüggő tárgykörben az Óvoda jogosult eljárásra, a bejelentést felvevő kijelöli a bejelentés kivizsgálását végző ügyintézőt *(a továbbiakban: ügyintéző)*, vagy a Panasztv. 2/A.§-ában foglalt esetekben dönt a bejelentés kivizsgálásának mellőzéséről.
6. A bejelentést az Óvoda iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint kell kezelni.
7. A bejelentést a tartalma alapján teljeskörűen ki kell vizsgálni. Az ügyintézőnek a bejelentés vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
8. A bejelentést legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül érdemben el kell bírálni.

9. Amennyiben a vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb időt vesz igénybe, a bejelentőt előzetesen tájékoztatni kell az elintézés várható időpontjáról és az eljárási határidő meghosszabbításának indokairól.
10. Az ügyintéző az Óvoda közalkalmazottaitól a bejelentés elbírálásához szükséges információt kérhet, illetve meghallgathatja a bejelentőt.
11. A bejelentés kivizsgálásának eredményéről – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – az ügyintéző tájékoztatást készít a bejelentő részére.
12. A Panasztv. 3.§ (1) bekezdésében meghatározott esetekben az intézményvezető határidő túzésével kijelöli az intézkedés foganatosításáért felelős személyt vagy szervezeti egységet. A megtett intézkedésekről a határidő lejártakor az intézményvezetőt tájékoztatni kell.
13. A szabályzatban nem szabályozott kérdésekben (különösen a bejelentő védelme; a rosszhiszemű, valótlan bejelentések esetében szükséges intézkedések megtétele) a Panasztv. vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.
14. A szabályzat **2020. szeptember 01.** napján lép hatályba.

Jászárokszállás, 2020. augusztus 31.



*Balázs Anikó*  
Balázs Anikó  
intézményvezető