

INTÉZMÉNYI ELJÁRÁSREND ÉS SZABÁLYZAT

Az óvodai és bölcsődei panaszkezelés, valamint a gyermekbántalmazás és veszélyeztetettség esetén követendő protokollról.

I. PREAMBULUM ÉS JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET

Jelen Szabályzat célja, hogy rögzítse az intézményben felmerülő szülői, alkalmazotti panaszok kivizsgálásának rendjét, valamint meghatározza a gyermekbántalmazás és veszélyeztetettség észlelése esetén követendő kötelező eljárási lépéseket. A Szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi pedagógusára, kisgyermeknevelőjére, hitoktatójára, technikai és kisegítő munkatársára, valamint a szolgáltatást igénybe vevő törvényes képviselőkre (szülőkre).

A Ballószögi Csillagszem Óvoda és Kiscsillag Bölcsőde munkatársai kötelezettséget vállalnak arra, hogy minden esetben jelzéssel élnek az illetékes szakmai szervek felé annak érdekében, hogy minden gyermek megkaphassa számára a szükséges segítséget, érdekvédelmet. A dokumentumban megfogalmazott alapértékeket elfogadják, azok mentén végzik feladataikat, hozzáállásukkal példát mutatnak és mindent megtesznek azért, hogy a koncepció ne sérüljön.

Alkalmazandó jogszabályok:

- **1997. évi XXXI. törvény** a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.) – a jelzőrendszeri és adatkezelési kötelezettségek tekintetében.
- **2011. évi CXCV. törvény** a nemzeti köznevelésről (Nkt.) – az óvodai feladatok, kötelezettségek és a szülői jogok szabályozására.
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet** a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.
- **15/1998. (IV. 30.) NM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (bölcsődei ellátás).
- **2012. évi C. törvény** a Büntető Törvénykönyvről (Btk.) – a kiskorú veszélyeztetése (Btk. 208. §) és a hatósági feljelentési kötelezettség vonatkozásában.
- **2012. évi I. törvény** a munka törvénykönyvéről (Mt.)

- **2023. évi LII. törvény** a pedagógusok új életpályájáról (Púétv.) – a rendkívüli felmentés, fegyelmi és munkajogi szankciók alkalmazhatósága kapcsán.

II. ÁLTALÁNOS INTÉZMÉNYI PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

Ez a fejezet szabályozza a szülők vagy a dolgozók részéről érkező, az ellátással, pedagógiai vagy gondozási munkával kapcsolatos észrevételeket, egyéni jog- vagy érdeksérelmeket (pl. konfliktusok, étkezés, csoportbeosztás, technikai feltételek).

Cél

A gyermekbántalmazás felismerése, megelőzése és kezelése intézményen belül

- a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód időben történő felismerése, kezelése,
- a gyermekek elleni visszaélésekre való adekvát reagálás,
- intézményes segítség külső bántalmazás (család, internet, stb.) esetén.

Az eljárásrend célja, hogy a gyermekekkel foglalkozó kollégák mind szakmai, mind etikai normákban kiemelkedő szakemberekké váljanak. Ennek elmulasztása esetére az igazgató munkajogi szankciókkal élhet azokkal szemben, akik a gyermekek jogait megsértik, vagy a jelzőrendszert nem működtetik.

A bántalmazás jelei lehetnek:

Fizikai tünetek

- **Magyarázat nélküli sérülések:** Kék-zöld foltok, zúzódások, karmolások vagy égési nyomok.
- **Gyanús mintázatú sebek:** Öv, kézfej, cigarettacsikk vagy egyéb tárgyak által hagyott sajátos nyomok.
- **Gyakori „balesetek”:** Ismétlődő csonttörések, ficamok, amelyekre a szülő nem tud ésszerű magyarázatot adni.
- **Fejlődésbeli elmaradás:** Indokolatlan súlyvesztés, kóros soványság vagy növekedési elmaradás (elhanyagolás esetén).
- **Ápolatlanság:** Piszkos ruházat, kezeletlen betegségek, tartósan rossz higiénia.

Viselkedésbeli változások

- **Hirtelen teljesítményromlás:** Iskolai jegyek drasztikus leromlása, koncentrációs zavarok.
- **Extrém magatartás:** Túlzott agresszió, dührohamok vagy éppen ellenkezőleg: teljes visszahúzódás, fásultság.
- **Félelmi reakciók:** Rettegés a hazameneteltől, bizonyos felnőttektől vagy a hirtelen mozdulatoktól.
- **Regresszió:** Már elhagyott szokások visszatérése (pl. újbóli bepisilés, ujjszopás, beszédfejlődési visszaesés).
- **Felnőttszerű viselkedés:** Koránál sokkal érettebb magatartás, vagy a szülőszerep átvétele a kisebb testvérek felett.

Lelki és mentális jelek

- **Önértékelési zavar:** Súlyos önbizalomhiány, folyamatos bűntudat, önostorozás.
- **Depresszió és szorongás:** Alvászavarok, rémálmok, étvágytalanság vagy kényszeres evés.
- **Önveszélyes viselkedés:** Falcolás (öncsonkítás), öngyilkossági gondolatok, korai szerhasználat (alkohol, drog).

Szexuális bántalmazásra utaló specifikus jelek

- **Koravén szexuális tudás:** Életkornak nem megfelelő, túlzottan részletes szexuális ismeretek vagy ilyen jellegű rajzok.
- **Szexuálisan színezett viselkedés:** Csábító vagy szexuális jellegű közeledés kortársakhoz, felnőttekhez vagy játékbabákhoz.
- **Fizikai panaszok:** Fájdalom, viszketés, vérzés a nemi szervek környékén, gyakori felfázásos tünetek.

1. A panaszkezelés szintjei és menete

- **Első szint – Közvetlen egyeztetés:** A panaszos szülő első lépésben az érintett csoport óvodapedagógusához vagy kisgyermeknevelőjéhez fordul. Az egyeztetés fogadóórán vagy előre egyeztetett időpontban, nyugodt körülmények között történik.
- **Második szint – Tagintézmény- / Egységvezetés:** Amennyiben a közvetlen egyeztetés nem vezet eredményre, vagy a panasz jellege ezt indokolja, a panaszos szóban vagy írásban a tagóvoda-vezetőhöz / bölcsődei egységvezetőhöz fordulhat. A szóbeli panaszt az egységvezető írásos jegyzőkönyvben rögzíti.

- **Harmadik szint – Intézményvezetés:** Összevont intézmény esetén a végső döntési szint az intézményvezető (főigazgató). Az írásban benyújtott panaszt az intézményvezető iktatja és teljeskörűen kivizsgálja.

2. Határidők és dokumentáció

- **Kivizsgálási határidő:** A szóbeli vagy írásbeli panasz beérkezésétől számított legfeljebb **5 munkanapon belül** az intézményvezetés köteles a panasz jogosságát megvizsgálni, az érintetteket meghallgatni.
- **Írásos válaszadás:** A vizsgálat eredményéről és a megtett/tervezett intézkedésekről a panaszost a kivizsgálást követő **3 munkanapon belül** írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíteni kell. A jegyzőkönyveket és dokumentumokat 5 évig meg kell őrizni.

3. További jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a szülő nem fogadja el az intézményvezető döntését, az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül a fenntartóhoz (Ballószög Nagyközség Önkormányzata, 6035 Ballószög, Rákóczi út 15.) nyújthat be törvényességi vagy kérelemre induló felülvizsgálati kérelmet. A szülő jogosult továbbá a területileg illetékes Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) gyermekjogi képviselőjének megkeresésére.

III. ELJÁRÁSREND GYERMEKBÁNTALMAZÁS ÉS VESZÉLYEZTETETTSÉG GYANÚJA ESETÉN

A Gyvt. 17. §-a alapján az óvoda és a bölcsőde a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagja. A gyermek veszélyeztetettsége, illetve bántalmazása esetén az intézmény dolgozóit mérlegelés nélküli jelzési és eljárási kötelezettség terheli. Az eljárást két külön esetcsoport szerint kell lefolytatni.

1. Családon belüli bántalmazás vagy elhanyagolás (Külső veszélyeztetettség)

Gyanúra okot adó jelek: fizikai sérülések (kék-zöld foltok, égésnyomok), hirtelen megváltozott, elutasító vagy agresszív viselkedés, kirívóan elhanyagolt higiénia, alultápláltság, szexuális tartalmú verbális vagy nonverbális megnyilvánulások.

- **Lépés 1 – Észlelés és belső rögzítés:** A jeleket tapasztaló nevelő/dolgozó köteles azonnal objektív, tényekre szorítkozó feljegyzést készíteni az intézmény belső gyermekvédelmi nyilvántartásába (Gyermekvédelmi Napló).

- **Lépés 2 – Intézményi jelzés:** A dolgozó haladéktalanul jelzi a gyanút az intézmény gyermekvédelmi felelősének és az intézményvezetőnek.
- **Lépés 3 – Hivatalos külső jelzés:** Az intézményvezető **haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül** írásos jelzést küld a területileg illetékes Család- és Gyermekjóléti Központnak. Amennyiben a gyermek élete, testi épsége közvetlen veszélyben van (súlyos fizikai bántalmazás vagy szexuális abúzus alapos gyanúja), az intézményvezető közvetlenül a Gyámhivatalt és a Rendőrséget értesíti (azonnali hatósági intézkedés kérése).

2. Intézményi dolgozó által elkövetett bántalmazás gyanúja (Belső veszélyeztetettség)

Ha a panasz vagy alapos gyanú szerint az intézmény bármely alkalmazottja (pedagógus, kisgyermeknevelő, technikai dolgozó) bántalmazta (fizikailag megrángatta, megütötte), verbálisan vagy érzelmileg durván megalázta, elhanyagolta a rábízott gyermeket, az alábbi szigorú protokollt kell alkalmazni:

- **Azonnali munkajogi elkülönítés:** A panasz vagy jelzés beérkezésekor az intézményvezető mérlegelés nélkül, azonnali hatállyal **felfüggeszti (mentesíti a munkavégzési kötelezettség alól)** az érintett dolgozót. A dolgozó a belső vizsgálat lezárásáig nem léphet be a gyermekek csoportterébe, nem érintkezhet sem az érintett gyermekkel, sem a tanúkkal.
- **Azonnali tényfeltárás és belső vizsgálat:** Az intézményvezető vizsgálóbizottságot (vezető, helyettes, gyermekvédelmi felelős) alakít. Tényfeltáró meghallgatást végeznek a tanúkkal, kollégákkal, jegyzőkönyvbe foglalva a nyilatkozatokat. A gyermeket kíméletesen, szakember (pszichológus) jelenlétében lehet meghallgatni, elkerülve a re-traumatizációt.
- **Kötelező hatósági feljelentés:** Amennyiben a belső vizsgálat alapján a bántalmazás vagy kiskorú veszélyeztetésének gyanúja minimálisan is megalapozott, az intézményvezető a Btk. és a Gyvt. alapján **hivatalból köteles büntetőfeljelentést tenni** az illetékes Rendőrkapitányságon. Ezzel egy időben írásban értesíti a fenntartót és a Család- és Gyermekjóléti Központot.
- **Munkajogi és szakmai szankciók:** Ha a bántalmazás ténye bebizonyosodik, az intézmény az érintett dolgozó jogviszonyát a Púétv. 53. §-a alapján rendkívüli felmentéssel megszünteti. A büntetőjogi elmarasztalás automatikusan a pedagógiai/kisgyermeknevelői tevékenység gyakorlásától való végleges eltiltást vonja maga után.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS NYILVÁNOSSÁG

Jelen szabályzatot az intézmény Nevelőtestülete / Szakmai közössége megismerte és elfogadta. A szabályzat egy példányát jól látható helyen (hirdetőtábla) és az intézmény digitális felületén (honlap) a szülők számára folyamatosan hozzáférhetővé kell tenni. A dolgozók évente egyszer kötelesek gyermekvédelmi és panaszkezelési továbbképzésen/tájékoztatón részt venni.

Jelen eljárásrend hatályos 2026. szeptember 1. napjától.

Kelt: Ballószög, 2026. 08.

Intézményvezető

Fenntartó képviselője