



Belvárosi Egyesített Óvoda
Panaszkezelési Szabályzat
2025.

Tartalom

1.	Általános rész.....	3
1.1.	A szabályzat célja	3
1.2.	A szabályzat hatálya	3
2.	A panaszkezelés rendje	4
2.1.	A panasz fogalma.....	4
2.2.	A panaszok típusai	4
2.3.	Szóbeli panasz kezelése	5
2.4.	Írásbeli panasz kezelése	5
2.5.	A panasz benyújtásának módjai	5
2.6.	Panaszkezelés gyermek esetében	6
2.7.	Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére.....	7
2.8.	A panaszkezelés eljárásrendje a Belvárosi Egyesített Óvodában és Tagóvodáiban:	8
3.	Alapelvek	9
4.	Panasznyilvántartás-Dokumentálás	9
5.	Panaszkezelési határidők:	10
6.	Adatkezelés és titoktartás.....	10
7.	Záró rendelkezések	11

1. Általános rész

A Belvárosi Egyesített Óvoda a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A Belvárosi Egyesített Óvodával és Tagóvodáival jogviszonyban álló gyermekek szüleit/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója és helyettese köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1.1. A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa a szülők, törvényes képviselők, dolgozók és partnerek számára a panaszaik, észrevételeik kulturált, átlátható és jogszerű kezelését.

Segítse elő az intézmény szakmai működésének fejlesztését a visszajelzések alapján, és segítse megelőzni az esetleges konfliktusok eszkalálódását.

Egyértelműen rögzítse a panaszkezelés rendjét, hatásköreit és felelőseit az egyesített intézményi struktúrán belül.

Biztosítsa az adatvédelem és a pártatlanság érvényesülését.

1.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed:

- ✓ a Belvárosi Egyesített Óvoda és tagóvodái valamennyi dolgozójára,
- ✓ az óvodába járó gyermekekre,
- ✓ a gyermekek szüleire, törvényes képviselőire,
- ✓ az intézménnyel jogviszonyban álló vagy kapcsolatba kerülő személyekre.

2. A panaszkezelés rendje

2.1. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan szóbeli vagy írásbeli jelzés, kifogás, észrevétel vagy bejelentés, amely az intézmény működésével, az óvodai ellátással, az alkalmazottak magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos.

Nem minősül panasznak:

- ✓ az általános tájékoztatáskérés,
- ✓ javaslat,
- ✓ vélemény, amely nem tartalmaz kifogást.

2.2. A panaszok típusai

A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek megtételének hivatali útja a következő:

- ✓ Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó pedagógusok megkeresése.
- ✓ A gyermek óvodai nevelését irányító tagóvoda vezetőjének megkeresése
- ✓ Az Egyesített Óvoda igazgatója felé tett bejelentés
- ✓ A fenntartó képviselője felé tett bejelentés

Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek bejelentésének hivatali útja:

- ✓ A tagóvoda vezetője felé tett bejelentés
- ✓ Az Egyesített Óvoda igazgatója felé tett bejelentés
- ✓ A fenntartó képviselője felé tett bejelentés

Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

- ✓ A tagóvoda vezetője felé tett bejelentés
- ✓ Az Egyesített Óvoda igazgatója felé tett bejelentés
- ✓ A fenntartó képviselője felé tett bejelentés

2.3. Szóbeli panasz kezelése

A szóbeli panaszt az érintett dolgozó vagy a tagóvoda igazgatója azonnal megkísérli rendezni.

Amennyiben ez nem lehetséges, a panaszt írásban rögzíteni kell, és meg kell kezdeni a kivizsgálást.

2.4. Írásbeli panasz kezelése

Az írásbeli panaszt a tagóvoda igazgatója veszi nyilvántartásba, és gondoskodik annak kivizsgálásáról.

A panasz kivizsgálása során:

- ✓ az érintetteket meg kell hallgatni,
- ✓ a szükséges dokumentumokat be kell szerezni,
- ✓ a tényállást objektíven kell feltárni.

2.5. A panasz benyújtásának módjai

Panasz benyújtható:

- ✓ szóban (személyesen vagy telefonon)

Belvárosi Egyesített Óvoda 1054 Budapest Alkotmány u.19.

Tel: 0617903415

Balaton Tagóvoda 1055 Budapest Balaton u. 10.

Tel: 0613121415

Bástya Tagóvoda 1056 Budapest Bástya utca 4-6

Tel: 0613177536

Játékkal-Mesével Tagóvoda 1055 Kossuth Lajos tér 9.

Tel: 0613111433

Tesz-Vesz Tagóvoda 1051 Budapest József Attila u. 18

Tel: 0613181518

- ✓ írásban és vagy elektronikusan

Belvárosi Egyesített Óvoda alkotmany.beo@beovi.hu; igazgato.beo@beovi.hu

Balaton Tagóvoda balaton.beo@beovi.hu

Bástya Tagóvoda bastya.beo@beovi.hu

Játékkal-Mesével Tagóvoda jatekkalmesevel.beo@beovi.hu

Tesz-Vesz Tagóvoda teszvesz.beo@beovi.hu

- ✓ a partneri elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a Tagóvodaigazgató hatáskörébe tartozik.

A panasz tartalmazza:

- ✓ a panaszos nevét és elérhetőségét
- ✓ a panasz részletes leírását
- ✓ az érintett személy(ek) megnevezését
- ✓ az esemény időpontját

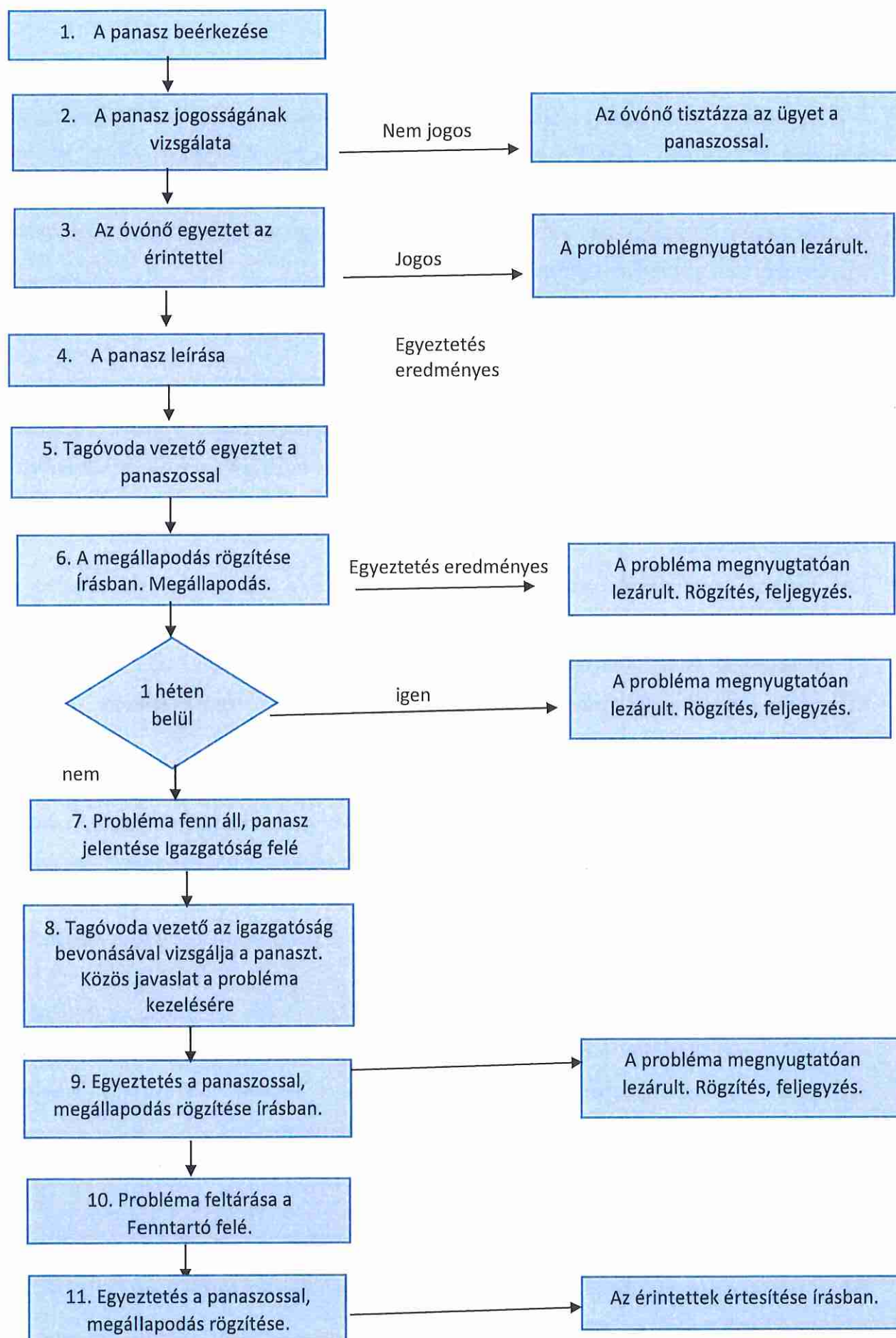
2.6. Panaszkezelés gyermek esetében

- ✓ A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.
- ✓ Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- ✓ Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ✓ Abban az esetben, ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagóvodavezető felé.
- ✓ A tagóvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- ✓ Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- ✓ Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- ✓ Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelenti a panaszt a Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatója felé.
- ✓ A Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatója 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- ✓ Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelenti a panaszt a Belváros-Lipótváros Önkormányzat Népjóléti Osztálya felé
- ✓ A fenntartó egyeztet a panaszossal, amit írásban is rögzítenek.
- ✓ A folyamat gazdája a Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatója, aki ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

2.7. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- ✓ A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- ✓ Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- ✓ A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- ✓ Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- ✓ Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- ✓ Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se a tagóvodaigazgató közreműködésével, akkor a tagóvodaigazgató a Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatója felé jelez.
- ✓ 15 munkanapon belül a tagóvodaigazgatója a Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatójának bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére — írásban is.
- ✓ Ezután, a Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatója és a tagóvodaigazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- ✓ Ha a panaszos nem elégedett a türelmi idő utáni változásokkal és panasza továbbra is fennáll a fenntartó felé jelzi panaszát
- ✓ Ezután, a fenntartó képviselője, és a Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatója egyeztetnek a panaszról, a megállapodást írásban rögzítik és közlik a panaszossal. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- ✓ A panasz további fennállása esetén a panaszos problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- ✓ A folyamat gazdája a Belvárosi Egyesített Óvoda igazgatója, aki ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

2.8. A panaszkezelés eljárásrendje a Belvárosi Egyesített Óvodában és Tagóvodáiban:



3. Alapelvek

Arra törekszünk, hogy a munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani. Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlőn, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelést rövid határidővel, tisztességgel és érdemben kell elbírálni, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

4. Panasznyilvántartás-Dokumentálás

- Minden panaszt nyilvántartásba kell venni
- A dokumentációt az adatvédelmi előírásoknak megfelelően kell kezelni
- A panaszkezeléssel kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év

A panaszokról az intézmény „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

5. Panaszkezelési határidők:

- ✓ I. szinten, a pedagógusnál jelzett panasz esetén, a problémáról való értesülést követően – amennyiben hatáskörrel rendelkezik a probléma megoldásához – 15 napon belül intézkedik, és válaszol a panaszosnak, illetve hatáskör hiányában továbbítja a panaszt a következő szintre, a tagóvodaigazgatónak
- ✓ A tagóvodaigazgató három munkanapon belül köteles egyeztetni a panasztevővel, és megtenni a megfelelő intézkedést.
- ✓ A tagóvodaigazgató 15 munkanapon belül kivizsgálja a panaszt, intézkedik, és a panasztevőt írásban tájékoztatja (ha szükséges, a további jogorvoslati eljárás lehetőségéről való tájékoztatással együtt). Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- ✓ A fenntartó jogorvoslati eljárásának határidejére az Ákr. alkalmazandó, mely sommás eljárásban 8 nap, teljes eljárásban 60 nap. Az Nkt. 37–38. §-a rendelkezik arról, mely ügyekben lehet a fenntartóhoz fordulni.

6. Adatkezelés és titoktartás

A panaszkezelés során tudomásra jutott személyes adatokat bizalmasan kell kezelni, azokat kizárólag a panasz kivizsgálásához szükséges mértékben lehet felhasználni, a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok betartásával.

A panaszkezelés során biztosítani kell:

- ✓ a személyes adatok védelmét
- ✓ a pártatlan eljárást
- ✓ az érintettek emberi méltóságának tiszteletben tartását

7. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat a jóváhagyás napján lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

A szabályzatot az intézmény dolgozói kötelesek megismerni és betartani.

Melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

- ✓ SZMSZ
- ✓ Munkaköri leírások
- ✓ Iratkezelési szabályzat
- ✓ 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- ✓ 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- ✓ 2012.évi. I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- ✓ Gyermekek védelméről szóló 1997. évi XXXI. törvény
- ✓ 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.
- ✓ 1. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelethez: A nevelési- oktatási intézmények irattári terve
- ✓ 2023.évi LII. törvény a Pedagógusok új életpályájáról

