



KIMBI ÓVODA
1121 BUDAPEST, TÁLLYA UTCA 22.
TEL: (1) 375-2521
E-MAIL: kimbi.ovoda@hegyvidek.hu
OM 034501



KIMBI ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Budapest XII. kerület KIMBI óvoda panaszkezelésének eljárási rendjét a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény), valamint nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelet előírásainak figyelembe vételével, jelen panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) szerint határozom meg.

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA, SZEMÉLYI HATÁLYA

1. **A Szabályzat célja**, hogy egységes eljárás keretében biztosítsa a szülők/ gondviselők (a továbbiakban együtt: szülő), valamint az alkalmazottak részéről a munkavégzés során felmerülő panaszok hatékony, gyors kezelésének, kivizsgálásának, elbírálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának és értékelésének rendjét.
2. Jelen **Szabályzat személyi hatálya** az óvodával jogviszonyban álló alkalmazottra valamint az óvodával jogviszonyban álló gyermek panaszt tevő szülőjére terjed ki. Az intézményben történő munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében esetlegesen felmerülő problémák, viták megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldására.
3. **Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

II. FOGALMAK

4. A panasz — Panasztörvény értelmében — *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.* (2023.XXV. 1§(2).)
5. Nem minősül panasznak az olyan észrevétel, amely nem tartozik a 3. pont szerinti fogalom alá, illetve ami az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás kérésére irányul.

III. ALAPELVEK

6. Az óvodával jogviszonyban álló gyermekek szüleit, valamint az óvoda alkalmazottait panasztételi jog illeti meg.
7. Panaszt olyan ügyekben lehet tenni, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre.
8. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon), továbbá írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján) postai úton, elektronikus levélben.
9. A panaszt teljes körűen, az összes vonatkozó körülmény, felvetett probléma/kifogás figyelembevételével kell kivizsgálni, megválaszolni.
10. Jogos panasz esetén az óvoda igazgatója köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, a jogszerű állapotot helyreállítani, hatáskör hiányában az intézmény fenntartónál, illetve az intézkedésre jogosultnál intézkedést kezdeményezni.
11. A jogos panaszra okot adó esetek megelőzése, elkerülése érdekében a panaszokat, a kapcsolódó intézkedéseket és azok hatását, eredményét folyamatosan elemezni, értékelni, kell.

12. A Szabályzatról az óvodába lépéskor minden szülőt, és minden új alkalmazottat a Házirenddel egyidejűleg tájékoztatni kell.

IV. A PANASZTÉTEL MÓDJAI

13. Szóbeli panasztétel

- a) Személyesen
Személyes panaszügyintézés helye: 1121 Budapest XII. kerület Tállya u. 22.
- b) Telefonon:
Telefonszám: (1) 375 2521; +36 70 682-5621

14. Írásbeli panasztétel

- a) Személyesen vagy más által átadott irat útján
A személyes panaszügyintézés helye: 1121 Budapest XII. kerület Tállya u. 22
- b) Postai úton - Levélcím: 1121 Budapest XII. kerület Tállya u. 22
- c) Elektronikus levélben- E-mail cím: ovodavezeto.kimbi@hegyvidek.hu

V. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS SZABÁLYAI

15. Általános eljárási szabályok

- 14.1. **Adatkezelés:** az óvoda a panasszal élő, illetve azt benyújtó adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) (a továbbiakban: GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
- 14.2. Ha az óvoda az előterjesztett panaszügyben eljárásra nem jogosult a beadványt a beérkezésétől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez továbbítja. Az áttételről a panaszost egyidejűleg értesíti.
- 14.3. A névtelen bejelentő által tett panasz vizsgálatáról, illetve annak mellőzéséről az óvodavezető dönt.
- 14.4. **A szóban** (személyesen vagy telefonon) **közölt panaszt** – amennyiben arra mód van – azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az azonnali kivizsgálásra nincs lehetőség a panaszról jegyzőkönyvet (a továbbiakban: jegyzőkönyv) kell felvenni, és annak egy másolati példányát a panaszkezelő:
- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja,
 - b) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 naptári napon belül indoklással ellátott válaszával együtt megküldi a panaszosnak.

- 14.5. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyben eljáró panaszkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és a továbbiakban a 14.4. pont a) -b) alpontokban foglaltak szerint jár el.
- 14.6. A jegyzőkönyv – személyes eljárás esetén a panaszos aláírását is tartalmazó — eredeti iktatott példányát az óvodának meg kell őrizni.
- 14.7. A panaszra az óvoda, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül — a 14.10. pontban foglalt kivétellel — írásban megküldi a panaszosnak.
- 14.8. A panaszra adott válasznak pontosan, közérthetően és egyértelműen — a panasz tárgyától függően a vonatkozó előírásokra utalással — ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre. A **panasz teljes, vagy részbeni elutasítása** esetén az elutasítás indoka mellett a panaszost a válaszában tájékoztatni kell arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen további jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.
- 14.9. A panaszos részére a választ oly módon kell továbbítani, hogy az kétséget kizáróan igazolja az átadás, elküldés tényét és időpontját, illetve a címzett nevét, értesítési címét.
- 14.10. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban (személyesen vagy telefonon) tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. Ez esetben az iratra rá kell vezetni a tájékoztatás lényegét, az elintézés határidejét az ügyintéző aláírását, személyes tájékoztatás keretében történő ügyintézés esetén a panaszos aláírását.

16. Eljárásrend szülői panasz esetében

15.1. A szülő panaszával a csoportos óvodapedagógushoz fordul.

15.2. Az óvodapedagógus:

- tájékoztatja az óvodavezetőt a bejelentéstől;
- a panasz kézhezvételét számított 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát;
- amennyiben lehetősége van rá, az ügyet tisztázza a panaszossal és a bejelentést lezárja;
- több személyt érintő panasz esetén egyeztet a panaszossal, és az ügyben érintettekkel;
- az egyeztetés eredményesnek minősül, amennyiben a panaszos és az érintettek a szóban vagy írásban rögzített megállapodást elfogadják;
- eredményes egyeztetés esetén a szükség szerinti intézkedés megtétele mellett a bejelentést lezárja.
- amennyiben a d) pont szerinti egyeztetés nem vezet eredményre, vagy az alaposnak minősülő panaszt feladatkörében nem tudja megoldani a panaszt intézkedésre haladéktalanul az óvodaigazgató részére továbbítja.

15.3. Az óvodaigazgató

- a) a panasz kézhezvételét követő 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, illetve az érintettekkel;
- b) egyebekben a 15. 2. pont e) - f.) pontok értelemszerű alkalmazásával jár el, az alábbi eltéréssel
 - ba) amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, az érintettek 1 hónap időtartam után közösen értékelik az eredményt;
 - bb) amennyiben az óvoda az előterjesztett panaszügyben eljárásra nem jogosult panaszbejelentési lapon haladéktalanul megküldi a fenntartó, illetve az eljárásra jogosult szervhez.
 - bc) a fenntartó felé továbbított panasz esetében megállapításának közlése mellett jelzi a panaszkezelésre vonatkozó megoldási javaslatát.

17. Eljárásrend alkalmazotti panasz esetében

Az alkalmazott panaszát az óvodaigazgató részére terjeszti elő.

16.1. Az óvodaigazgató

- a) a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül kivizsgálja a panaszt;
- b) tisztázza az ügyet a panaszossal és a bejelentést lezárja;
- c) több személyt érintő panasz esetén egyeztet a panaszossal, és az ügyben érintettekkel;
- d) az egyeztetés eredményesnek minősül, amennyiben a panaszos és az érintettek a szóban vagy írásban rögzített megállapodást elfogadják;
- e) eredményes egyeztetés esetén a szükség szerinti intézkedés megtétele mellett a panaszt lezárja;
- f) amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, az érintettek 1 hónap időtartam után közösen értékelik az eredményt;
- g) amennyiben az óvoda az előterjesztett alaposnak minősülő panaszügyben eljárásra nem jogosult a beadványt haladéktalanul a fenntartó, illetve az eljárásra jogosult szervhez továbbítja;
- h) a fenntartó felé továbbított panasz esetében megállapításának közlése mellett jelzi a panaszkezelésre vonatkozó megoldási javaslatát.

VI. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

- 18. Az óvoda a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás vezetése az óvodatitkár, ellenőrzése az óvodaigazgató-helyettes feladata és felelőssége.

17.1. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának időpontját, módját;
- b) a panaszos nevét;

- c) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, írásban benyújtott panasz esetén az írott dokumentumot;
- d) a panaszkezelő nevét;
- e) a panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedést, elutasítás esetén annak indokát;
- f) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét;
- g) a panasz megválaszolásának időpontját;
- h) a panasz dokumentumait.

VII. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE

19. Jelen Szabályzat 2026. szeptember 23. napjától hatályos

Budapest, 2026. szeptember 23

