

# HÉTMÉRFÖLDES ÓVODA

## Panaszkezelési Szabályzat



Jenő, 2025

OM-azonosító:029956

## **1. A szabályzat célja**

A jelen szabályzat célja, hogy meghatározza az óvodában felmerülő panaszok, bejelentések, észrevételek megtételének, kivizsgálásának és kezelésének rendjét, biztosítva a törvényes, átlátható és méltányos eljárást minden érintett számára.

## **2. Jogszabályi háttér**

- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 2016. évi CL. törvény a közigazgatási eljárásról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekvédelemről
- 2016/679/EU rendelet (GDPR)

## **3. A panasz fogalma**

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, amelyben a panaszos az óvoda, annak dolgozója vagy a fenntartó tevékenységét, mulasztását, magatartását kifogásolja, és jogának, jogos érdekének sérelmét állítja.

## **4. A panasz benyújtásának módja**

A panasz benyújtható:

- szóban (személyesen az óvodavezetőnél vagy a tagóvoda-vezetőnél),
- írásban (levélben vagy e-mailben),
- elektronikusan (az óvoda hivatalos e-mail címén vagy honlapján keresztül).

## **5. A panasz kivizsgálásának menete**

1. A panasz beérkezését az óvoda 5 munkanapon belül nyilvántartásba veszi.
2. A panaszt az óvodavezető (vagy akadályoztatása esetén a helyettese) vizsgálja ki.
3. A vizsgálat során szükség esetén meghallgatják a panaszos felet és az érintett dolgozókat.
4. A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap.
5. Az eljárás eredményéről a panaszos írásbeli tájékoztatást kap.

## **6. A panaszkezelés nyilvántartása**

Az óvoda a panaszokat nyilvántartásban vezeti, amely tartalmazza:

- a panasz beérkezésének időpontját,
- a panaszos nevét (ha nem névtelen),
- a panasz tárgyát,
- az intézkedés módját és idejét,
- a válaszadás dátumát.

## **7. Jogorvoslat**

Ha a panaszos a válasszal nem ért egyet, panaszával fordulhat:

- az óvoda fenntartójához,
- vagy a területileg illetékes tankerületi központhoz / önkormányzathoz (fenntartótól függően).

Szükség esetén a szülő gyermekvédelmi vagy jogorvoslati fórumhoz is fordulhat.

## **8. Záró rendelkezések**

A szabályzat az óvoda nevelőtestületének jóváhagyásával lép hatályba, és elérhető:

- az óvoda honlapján,
- valamint az intézmény irodájában papír alapon is.

## **9. Mellékletek**

1. számú melléklet: Panaszbejelentő űrlap
2. számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap

## Panaszbejelentő űrlap

**Óvoda neve:** Hétmérföldes Óvoda

**Címe:** 8146 Jenő, Andrásy u. 3.

**Telefonszám / e-mail:** 0622/444-504, [ovoda@jeno.hu](mailto:ovoda@jeno.hu)

### 1. A panaszos adatai

(Ha a bejelentés névtelen, ezt a részt nem kell kitölteni.)

**Név:** \_\_\_\_\_

**Lakcím / elérhetőség:** \_\_\_\_\_

**Telefonszám / e-mail:** \_\_\_\_\_

### 2. A panasz tárgya

Röviden fogalmazza meg, mire vonatkozik a panasza (pl. az óvoda működése, dolgozó magatartása, eljárása, mulasztás stb.):

---

---

---

---

### 3. A panasz részletes leírása

Kérem, írja le a panasz tárgyát, az események időpontját, körülményeit, és minden releváns tényt:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Csatolt dokumentumok, bizonyítékok (ha vannak)**

van     nincs

Ha van, kérem felsorolni:

---

---

---

---

**5. Kérem az intézmény vezetésétől a következő intézkedést:**

Kivizsgálás     Tájékoztatás     Egyéb: \_\_\_\_\_

**6. Dátum és aláírás**

Kelt: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_

**7. Óvodai ügyintézésre vonatkozó adatok (belső használatra)**

Panasz beérkezésének dátuma: \_\_\_\_\_

Átvette: \_\_\_\_\_

Ügyiratszám / nyilvántartási szám: \_\_\_\_\_

Intézkedés módja és ideje: \_\_\_\_\_

Panaszos tájékoztatásának dátuma: \_\_\_\_\_

## Panaszkezelési nyilvántartási lap

**Óvoda neve:** Hétmérföldes Óvoda

**Címe:** 8146 Jenő, Andrássy u. 3.

### 1. Panasz azonosító adatai

**Ügyiratszám / nyilvántartási szám:** \_\_\_\_\_

**Panasz beérkezésének dátuma:** \_\_\_\_\_

**Bejelentés módja:**  szóban     írásban     e-mail     egyéb

### 2. A panaszos adatai

(Amennyiben nem névtelen a bejelentés)

**Név:** \_\_\_\_\_

**Elérhetőség (cím, e-mail, telefon):** \_\_\_\_\_

### 3. A panasz tárgya és rövid leírása

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 4. Intézkedés / kivizsgálás mentee

Felelős személy: \_\_\_\_\_

Vizsgálat megkezdésének dátuma: \_\_\_\_\_

Vizsgálat befejezésének dátuma: \_\_\_\_\_

Intézkedés típusa:  szóbeli tájékoztatás  írásbeli válasz  egyéb:

\_\_\_\_\_

Intézkedés rövid leírása:

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 5. Panaszos tájékoztatása

Tájékoztatás dátuma: \_\_\_\_\_

Tájékoztatás módja:  személyesen  írásban  e-mailben

Tájékoztatást adta: \_\_\_\_\_

#### 6. Megjegyzések / további intézkedés szükségessége:

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 7. Aláírások

Ügyintéző: \_\_\_\_\_ Dátum: \_\_\_\_\_

Igazgató: \_\_\_\_\_ Dátum: \_\_\_\_\_