

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2026.

Panaszkezelési szabályzat

1. Bevezetés

Cím: Belterületi Óvoda

5430 Tiszaföldvár, Szondy Vezér út 6/A

OM: 035795

Kapcsolódó jogszabályok

- 2013. évi CLX. trv. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. trv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény (a továbbiakban: Nkt.)
- 20/2012. (VIII.)EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
- 1. sz. melléklet a 20/2012. (VIII.) EMMI rendelethez: A nevelési –oktatási intézmények irattári terve és az iskolai záradékok
- irattáriterv

A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt szabályozó dokumentum, amely a panasztételi fog gyakorlását hivatott elősegíteni.

Jelen szabályzat **személyi hatálya** a nevelési-oktatási intézménnyel jogviszonyban álló gyermekekre, törvényes képviselőikre, a nevelési-oktatási intézmény dolgozóira terjed ki.

Jelen szabályzat **tárgyi hatálya** kiterjed a nevelési-oktatási intézményhez érkezett mindazon kérelemre/bejelentésre (továbbiakban: panasz), melyek egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak, és kivizsgálásuk, valamint – amennyiben szükséges és indokolt – a döntés a nevelési-oktatási intézmény hatáskörébe tartozik.

A szabályzat hatálya kiterjed továbbá a **közérdekű bejelentésekre**, amennyiben a nevelési-oktatási intézmény hatáskörébe tartozik a bejelentés elintézése.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A panaszkezelés alapelvei:

- A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásokkal.
- A nevelési-oktatási intézménybe érkezett panaszt a nevelési-oktatási intézmény szabályzataival összhangban kell kivizsgálni.
- A panaszkezelési eljárás lefolytatása során a panasz kivizsgálása minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, közérthetően, körültekintően, segítőkészen történik.
- A panaszkezelés során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.
- A panaszkezelési eljárás során a panasztevő személyes adatait a GDPR-nek megfelelően kell kezelni.
- A hivatali út (a panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

2. A szabályozás célja

- A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémák, viták a lehető legkorábban, a legmegfelelőbb módon megoldódjanak.
- A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyeket a köznevelési intézmény más szabályozó dokumentuma nem szabályoz.
- A köznevelési intézménnyel jogviszonyban álló gyermekeket törvényes képviselőik útján, valamint a köznevelési intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- A panasz jogosságát, az annak okával kapcsolatos körülményeket az igazgató és az igazgatóhelyettes köteles megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az igazgató köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, ha szükséges, a köznevelési intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.
- A panaszkezelés eljárásrendjéről a köznevelési intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden gyermek törvényes képviselőjét és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A pedagógus saját hatáskörében kezeli a neki jelzett problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
2. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul. Az igazgató saját hatáskörben kezeli a neki jelzett problémát, vagy a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.
4. Bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja esetén feljelentést kell tenni a rendőrségen.
5. A gyermekvédelem területét érintő probléma esetén kötelező jelzést küldeni a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjainak.

Számos esetben a panasz kérdést fogalmaz meg. A kérdéshez való jog: A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Nkt.) 46. § (6) bekezdés g) pontja és a 72. § (5) bekezdés d) pontja alapján a szülő joga, hogy kérdést intézzon az óvoda vezetőihez, a nevelőtestülethez, a pedagógusokhoz, az óvodaszékhez, és arra legkésőbb a megkereséstől számított tizenöt napon belül – vagy a tizenötödik napot követő első ülésen – érdemi választ kapjon.

Az Nkt. 62. § (1) bekezdés h) a) pontja szerint a pedagógus kötelessége, hogy a gyermekek és a szülők, valamint a munkatársak emberi méltóságát és jogait maradéktalanul tiszteletben tartsa, javaslataikra, kérdéseikre érdemi választ adjon. Válaszadásra nemcsak a pedagógus kötelezett: A köznevelés rendszerében intézkedésre jogosult személy vagy szervezet 15 napon belül (a települési önkormányzat képviselő-testülete legkésőbb a 15. napot követő első ülésen) érdemi választ köteles adni minden felmerülő kérdésre. {Nkt. 39. § (1) bek.}

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők a panaszukat megteheti:

- személyesen (melyről iktatószámmal ellátott jegyzőkönyv készül)

- írásban (az óvoda címére)
- elektronikusan (az óvoda email címére)

A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges, az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A jegyzőkönyvet úgy kell elkészíteni, hogy az megfeleljen a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI - rendelet 85. § (3) bekezdésében foglaltaknak.

A panaszt intéző személy a panaszkezelési nyilvántartó lapot kitölti, iktatja.

Az óvodai közösségek (szülői szervezet) és az egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők, gondviselők a szülői szervezeten keresztül élhetnek panasszal.

A panaszkezelés szintjei:

- I. A probléma megoldását a pedagógustól kérheti a gyermek törvényes képviselője.
- II. Ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, illetve amennyiben a pedagógus nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, a panaszos közvetlenül az igazgatóhoz, az igazgatóhelyetteshez fordulhat.
- III. Szükség esetén a panaszkezelés érdekében a pedagógus/igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a gyermek törvényes képviselője közvetlenül a köznevelési intézmény igazgatójához fordulhat.
- IV. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

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, az igazgatónak/igazgatóhelyettesnek.
- Az igazgató/igazgatóhelyettes három munkanapon belül köteles egyeztetni a panasztevővel, és megtenni a megfelelő intézkedést.
- Az igazgató 15 munkanapon belül kivizsgálja a panaszt, intézkedik, és a panasztevőt írásban tájékoztatja. 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.

4. Óvodás gyermek kapcsán felmerült szülői panasz kezelése

- A gyermek törvényes képviselője, mint panaszos problémájával a pedagógushoz fordul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató/igazgatóhelyettes három munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik.
- Ha a problémát nem sikerült rendezni, a köznevelési intézmény igazgatója tizenöt munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és intézkedést tesz a probléma kezelésére, a panaszt írásban tájékoztatja.
- A probléma további fennállása esetén az igazgató a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal, amit írásban is rögzít.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy a köznevelési 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 annak a területnek a felelőse, ahol a probléma felmerült.
- A felelős három munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, ez hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

- Ha türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató jelez a fenntartó felé.
- Amennyiben a köznevelési intézmény igazgatója szükségesnek látja, be kell vonnia a fenntartó képviselőjét.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztet a panaszossal. Amennyiben türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékelik a bevalást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

6. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje

Ha a közérdek bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. A közérdekű bejelentés továbbításáról a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.

Amennyiben a közérdekű bejelentés alapján valószínűsíthető, hogy az annak alapjául szolgáló jogsértés egyúttal egyéni jog- vagy érdeksérelemet is megvalósít, az elbírálásra jogosult szerv jogosult minden olyan intézkedést megtenni – a közérdekű bejelentő személyes adatainak védelmére vonatkozó elvek betartása mellett -, amely alapján az egyéni jog- és érdeksérelem fennállása vagy fenn nem állása tisztázható, függetlenül attól, hogy a közérdekű bejelentő és az egyéni jog- vagy érdeksérelem szenvedett személy azonos-e. Az elbírálásra jogosult szerv ezen intézkedések során az arányosság elvét köteles megtartani. Az elbírálásra jogosult szerv intézkedései nem valósíthatnak meg olyan feladat- és hatáskörgyakorlást, amely az intézményt nem illeti meg, így különösen nem valósíthatják meg nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlását, és nem kelthetik nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlásának látszatát.

7. Érdeksérelem

Az érdeksérelemre hivatkozással benyújtott kérelmet – a fenntartó hatáskörébe tartozó kérelmek kivételével – a szülői közösség és a nevelőtestület tagjaiból álló, legalább háromtagú bizottság vizsgálja meg. {Nkt. 38. § (2) bek.}

8. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos panaszok és közérdekű adatigénylések

Az adatvédelmi panaszok és adatigénylések kezelésének rendjét az intézmény adatkezelési szabályzata tartalmazza.

9. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató, az igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartás- t vezetnek, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt a köznevelési 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. Az értesítést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI – rendelet 85. §- ban foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni.
10. írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyvi indokolás arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

10. Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Iktatószám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		

Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
------------------------------	--

11. Legitimációs záradék

A panaszkezelés eljárásrendjét a Belterületi Óvoda nevelőtestülete – a szülői szervezete véleményezését követően – elfogadta.

Kelt: Tiszaföldvár, 2026.02.02

.....

a szülői szervezet képviselője

P.H.

.....

Igazgató