BRUNSZVIK TERÉZ BUDAVÁRI ÓVODÁK
(Székhely: 1016 Budapest Nyárs utca 2-4.)

Panaszkezelési Szabályzat 2026.



OM:032334

Ezen szabályzat 2026 szeptember 01-től visszavonásig érvényes.

Készítette:

Brunszvik Teréz Budavári Óvodák * 1016 Budapest, Nyárs u. 2-4. *
P.H.

Halmai-Mészáros Edit Éva
óvodaigazgató

1. Az óvoda jellemző adatai

Fenntartó: Budapest I. Kerület Budavári Önkormányzat

Székhely: 1016 Budapest, Nyárs u. 2-4.

Feladatellátási helyek:

- 1011 Budapest, Iskola u. 44.
- 1012 Budapest, Lovas út 3.
- 1014 Budapest, Dísz tér 3.
- 1015 Budapest, Toldy Ferenc u. 66.
- 1016 Budapest, Mészáros u. 56/b.
- 1016 Budapest, Tigris u. 58-60.

2. Jogszabályi háttér

- 2011 évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet
- 2023 évi XXV. törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésekről
- 1997 évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet
- GDPR (EU 2016/679)
- Intézményi SZMSZ, Házirend, Pedagógiai Program, adatvédelmi szabályok

3. Kapcsolódó dokumentumok

- SZMSZ
- Házirend
- Etikai kódex
- Munkaköri leírások
- Adat-, és iratkezelési szabályzat
- Gyermekvédelmi szabályzat
- Közérdekű adatok kezelésének szabályzata

4. A szabályzat hatálya

Időbeni hatálya: a nevelőtestület általi elfogadással lép hatályba, határozatlan időre.

Személyi hatálya: kiterjed az óvodaigazgatóra, igazgatóhelyettesekre, feladatellátási helyvezetőkre, valamennyi alkalmazottra, az óvodába járó gyermekek szüleire és az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyekre.

Területi hatálya: kiterjed az intézmény valamennyi feladatellátási helyére.

Felülvizsgálat: évente, illetve jogszabályváltozás esetén.

Módosítása: óvodaigazgató hatásköre, kezdeményezheti a nevelőtestület.

5. A szabályzat célja

Az intézményben történő munkavégzés során az alkalmazottak, szülők/gondviselők körében felmerült panaszok, bejelentések, jelzések kezelésének egységes, átlátható, dokumentált és jogszerű rendjének meghatározása.

6. A panasz fogalma

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá.

6.1. Fajtái

- szóbeli (személyes),
- írábeli

mely lehet az intézmény nevelési/oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, melyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos egyértelmű igényét.

7. A közérdekű bejelentés fogalma

A közösség érdekét érintő körülményre hívja fel a figyelmet.

A közérdekű bejelentésre vonatkozó eljárásrendet az óvoda SZMSZ-ének mellékletét képező, „A közérdekű adatok megismerésére irányuló kérelmek intézésének szabályzata" tartalmazza.

8. Alapelvek

- megkülönböztetés nélküli eljárás
- tárgyilagosság
- pártatlanság
- gyermek mindenek felett álló érdeke
- bizalmas adatkezelés
- dokumentáltság
- érdemi panaszkezelés

9. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Óvodapedagógus
2. Óvodaigazgató
3. Fenntartó

10. A panaszkezelési rend az intézményben - A panasztételi jog gyakorlása, a panasz jogosságának vizsgálata, intézkedési kötelezettség, szülők és dolgozók tájékoztatása:

- az óvodába járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg;
- panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult az intézkedésre;
- a panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket az óvodaigazgató köteles megvizsgálni;
- jogossága esetén köteles az ok lehárításával kapcsolatban intézkedni, vagy azt kezdeményezni;
- a „Panaszkezelési Szabályzat"-ról az óvodába lépéskor a Házirenddel együtt minden szülőt és új dolgozót tájékoztatni kell.

11. A panaszok kezelése

11.1. A panasz megtételének eljárásrendje - szóbeli panasz írásba foglalása, benyújtási módok

Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az eljárásra jogosult szervhez (továbbiakban: óvodaigazgató). A szóbeli panaszt, vagy bejelentést az óvodaigazgató írásba foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A panaszok megtehetők:

- ✓ szóban (személyesen): 1016 Budapest, Nyárs utca 2-4.
- ✓ írásban (postai vagy elektronikus módon): halmai.edit@btovi.hu

11.2. A panasz kivizsgálásának eljárásrendje

- **Szülőkre vonatkozó eljárásrend**
  - ✓ Saját, vagy gyermeke képviseletében az óvodapedagógushoz - azonnali egyeztetés
  - ✓ Ha a panaszt nem sikerült eredményesen kezelni, az óvodapedagógus továbbítja azt az óvodaigazgató felé - 10 munkanap
  - ✓ Ha a panaszt nem sikerült eredményesen kezelni, az óvodaigazgató továbbítja azt a Fenntartó - 15 munkanap
- **Alkalmazottakra vonatkozó eljárásrend**
  - ✓ panaszával a témakör felelősséhez, gyermekkel, szülővel, neveléssel kapcsolatos kérdések esetén a feladatellátási hely vezetőjéhez – azonnali egyeztetés
  - ✓ ha a panaszt nem sikerült eredményesen kezelni, az óvodapedagógus továbbítja azt az óvodaigazgató felé - 10 munkanap
  - ✓ ha a panaszt nem sikerült eredményesen kezelni, az óvodaigazgató továbbítja azt a Fenntartó - 15 munkanap

11.3. Türelmi idő alkalmazása - 1 hónapos türelmi idő, fenntartói bevonás

- amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után a panaszos és a felelős értékeli a beválást;
- ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az óvodaigazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelzést tesz;
- 15 munkanapon belül az óvodaigazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával a panaszt megvizsgálja, annak megoldására javaslatot tesz – írásban is;
- ezután a fenntartó képviselője és az óvodaigazgató egyeztetnek a panaszossal, megállapodásukat írásban rögzítik. Amennyiben szükséges, 1 hónap türelmi idő alkalmazható;

- amennyiben a probléma még mindig nem oldódott meg, a panaszos a problémájával már csak a Munkaügyi Bírósághoz fordulhat. Ebben az esetben az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

11.4. A 2023. évi XXV. törvény (panasz tv.) szerinti panaszok vizsgálati rendje

- Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni (8 napos továbbítás)
- A panaszt – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni (30 napos intézés)
- Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – 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 (maximum 6 hónap)

11.5. Intézményi belső panaszok intézési határideje

Az óvodavezetés törekszik a panasz 30 napon belüli megoldására, az ügy lezárásra.

11.6. A panasz kivizsgálása, dokumentációs előírások - Meghallgatások, dokumentumvizsgálat, szakmai vélemény

A panaszokról az óvodaigazgató „Panaszkezelési nyilvántartás"-t köteles vezetni, melynek tartalmi elemei a következők:

- sorszám,
- a panasz tételének időpontja,
- feladatellátási hely megnevezése,
- ügy tárgya, kategóriája,
- panaszos neve,
- panasz leírása,
- fogadó személy,
- kivizsgálás módja és eredménye,
- felelős vezető
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja,
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma,

- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással az el nem fogadásról,
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

11.7. Ismétlődő panaszok

- Amennyiben a felek a vizsgálat során új információkhoz, adatokhoz jutnak, ezek vizsgálata az előző vizsgálat eredményétől függetlenül kivizsgálásra kerül.
- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

11.8. Továbbítási határidők

- közvetlen veszély esetén: azonnal
- gyermekvédelmi kockázat felmerülése esetén: haladéktalanul
- igazgatói hatáskör: 3 munkanap

11.9. Szabály bizonytalanság esetére

A feladatellátási hely-vezető továbbítja az ügyet.

11.10. Összeférhetetlenség esetei

- érintettség,
- felelősség,
- pártatlanság hiánya.

11.11. Mediációs lehetőségek

- ✓ szülő-pedagógus
- ✓ szülő-feladatellátási hely-vezető,
- ✓ munkatárs-munkatárs között

11.12. Vezetői felelősség - Óvodaigazgató és feladatellátási hely-vezető feladatai

- ✓ A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket, az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.
- ✓ A panasz jogossága esetén kötelessége az ok elhárításával kapcsolatos intézkedés kezdeményezése azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.
- ✓ az óvodaigazgató a nevelési év végén ellenőrzi az intézményi panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél.

11.13. Jogorvoslat

A panaszkezelés nem korlátozza a szülő jogszabályon alapuló jogorvoslati jogát.

12. Gyermekvédelmi jelzés és intézményi kötelezettségek

12.1. Intézményi szint

- jelzési kötelezettség,
- azonnali intézkedés,
- Gyermekjóléti Központ értesítése,
- dokumentálás.

12.2. Fenntartói szint

- óvodaigazgató érintettsége esetén,
- fenntartói döntést igénylő esetben,
- több feladatellátási helyet érintő ügyben.

12.3. Hatósági szint

- rendőrség,
- ügyészség, bíróság,
- gyámhatóság, kormányhivatal.

13. Záró rendelkezések

A Szabályzat az elfogadását követően lép hatályba és a hivatkozott, vonatkozó jogszabályok módosulásáig érvényes. A Szabályzat elfogadásánál és módosításánál a Szülői Közösséget véleményezési jog illeti meg. A Szabályzat közzététele, a dokumentálás módja és a hozzáférés biztosítása az intézményben kialakult szokásrend szerint történik. A Szabályzatban foglaltak megismerése és betartása, illetve betartatása az intézmény alkalmazottai számára kötelező érvényű.

Gondoskodni kell arról, hogy a Szabályzatban foglalt előírásokat az érintettek megismerjék. Az intézmény alkalmazottai ennek tényét a Szabályzathoz csatolt íven a hatálybalépés napjával egyidejűleg aláírásukkal igazolják.

BRUNSZVIK TERÉZ
Budavári Óvodák

1016 Budapest Nyárs utca 2-4. tel: 225-14-44

Telephelyek:

1011 Bp. Iskola u. 44. Tel: 225-04-09
1012 Bp. Lovas út 3. Tel: 489-34-90
1014 Bp. Dísz tér 3. Tel: 225-07-17
1015 Bp. Toldy F. u.66. Tel: 201-62-91
1016 Bp. Mészáros u.56/b. Tel: 225-07-62
1016 Bp. Tigris u.58-60. Tel: 375-37-63

1. sz. melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap			
Sorszám	**Időpont**	**Feladatellátási hely megnevezése**	
Ügy tárgya		**Panaszos neve**	
Panasz leírása			
Panaszt fogadó	**Neve**	**Kivizsgálás módja**	
	Beosztása	**Kivizsgálás eredménye**	

Szükséges intézkedés	
Várható eredménye	Végrehajtásért felelős személy neve
Panasztevő tájékoztatásának időpontja	
Panasztevő nyilatkozata a tájékoztatásban foglaltak elfogadásáról	
Panasztevő nyilatkozata a tájékoztatásban foglaltak nem elfogadásáról	

BRUNSZVIK TERÉZ
Budavári Óvodák

1016 Budapest Nyárs utca 2-4. tel: 225-14-44

Telephelyek:

1011 Bp. Iskola u. 44. Tel: 225-04-09
1012 Bp. Lovas út 3. Tel: 489-34-90
1014 Bp. Dísz tér 3. Tel: 225-07-17
1015 Bp. Toldy F. u.66. Tel: 201-62-91
1016 Bp. Mészáros u.56/b. Tel: 225-07-62
1016 Bp. Tigris u.58-60. Tel: 375-37-63

2. sz. melléklet

INCIDENSLAP		
Dátum	**Időpont**	**Helyszín**
Érintett gyermek(ek)		
Esemény tényszerű leírása (kizárólag objektív, értékelésmentes leírás)		
Sérülés jellege	**Azonnali intézkedés**	
Szülő értesítése megtörtént	**Igen**	
	Nem	
Értesítés módja		

További intézkedés

.....
Érintett dolgozó aláírása

.....
Igazgató ellenjegyzése

P.H.

Érinett gyermek(ek) szülőjének aláírása(i)

A Szabályzat tartalmát megismertem, tudomásul vettem. Az abban foglaltakat magamra nézve kötelezőnek tekintem.

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás