

**KAZINCBARCIKAI ÖSSZEVONT ÓVODÁK
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**




igazgató

Jelen szabályzat 2025. szeptember 01. napjától hatályos.

Tartalomjegyzék

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.1.	Panaszkezelési Szabályzat célja, személyi- időbeli hatálya, módosításának eljárásrendje	3
1.2.	Panaszkezelési Szabályzat személyi- időbeli hatálya, módosításának eljárásrendje, megismerhetősége .	3
2.	PANASZKEZELÉS ALAPELVEI.....	3
3.	A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS	4
3.1.	Szóbeli panasztétel rendje	4
3.2.	Írásbeli panasztétel rendje	4
3.3.	Panaszkezelési eljárás lebonyolítása	5

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Panaszkezelési Szabályzat célja, személyi- időbeli hatálya, módosításának eljárásrendje

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a bejelentések rendjét, a bejelentések kezelésének eljárási szabályait Kazincbarcikai Összevont Óvodák (a továbbiakban: Óvoda) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztv.) foglalt panaszkezeléshez kapcsolódó kötelezettségei teljesítése kapcsán.

1.2. Panaszkezelési Szabályzat személyi- időbeli hatálya, módosításának eljárásrendje, megismerhetősége

A Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak irányadóak bárkire, aki panasszal fordul az Óvodához (így különösen az Óvodával jogviszonyban álló gyermekek és törvényes képviselőikre, valamint az Óvodával egyéb jogviszonyban álló, panasztételre jogosult természetes és nem természetes személyekre), valamint az Óvoda által foglalkoztatottakra. Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az Óvoda igazgatója a Panasztv.-ben foglaltak maradéktalan érvényesülése mellett jogosult előzetes értesítés nélkül, egyoldalúan módosítani, a módosítással érintett rendelkezések kizárólag a módosítást követően induló panasz eljárásokban alkalmazandóak. A mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzat az Óvoda honlapján közzétételre kerül, Óvoda a hatályon kívül helyezett Panaszkezelési Szabályzat archív iratpéldányair a módosítás időpontjától számított 2 évig a honlapon elérhetővé teszi.

2. PANASZKEZELÉS ALAPELVEI

Panaszkezelési eljárás során Óvoda köteles objektív, elfogulatlan, dokumentált, a panasz eljárásban érintett felek részére átlátható eljárást lefolytatni jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott eljárásrendben.

Panasszal bárki fordulhat az Óvodához.

A panasz 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.

Ha a beérkező panasszal kapcsolatban nem az Óvoda jogosult eljárni, a beérkezésétől számított nyolc napon belül az Óvoda a panaszbejelentést köteles az eljárásra jogosult szervhez megküldeni érdemi intézkedés céljából a Panasztv. 2.§ (2) bekezdése alapján. Az

áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha Óvoda a panasz vizsgálatát megkezdi, és az eljárás során észleli, hogy a panasz elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, a panaszeljárást lezárja, és értesíti a panaszost arról, hogy milyen szerv, (és amennyiben az Óvoda számára beazonosítható) milyen eljárás keretében jogosult a panaszban rögzítettek kivizsgálására, valamint arról, hogy a panaszra vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttétel megtörtént -e.

3. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

A panasz bejelentése történhet szóban vagy írásban.

3.1. Szóbeli panasztétel rendje

Szóbeli panaszt az igazgató részére tehet a panaszos.

Szóbeli panasztételre a panaszt tevőnek előzetesen időpontot kell egyeztetni az igazgatóval személyesen, telefonon vagy elektronikus levélben a jelen fejezetben rögzített elérhetőségeken, aki időpont kérés esetén 72 órán belül köteles erre lehetőséget biztosítani a panaszt tevőnek. Szóbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető.

Szóbeli panasztételre Óvoda olyan helyiségben biztosít lehetőséget, ami garantálja a panasszal kapcsolatos bizalmas információközlés akadálytalan megtételét.

A szóbeli panaszt Óvoda minden esetben írásba foglalja és a panaszos számára másodpéldányban átadja, telefonon tett panasz esetén a másodpéldányt postai úton kézbesíti a panaszosnak vagy biztosítja annak személyes átvételi lehetőségét. Írásba foglaláshoz Óvoda az 1. melléklet szerinti bejelentőlapot használja. Szóbeli panasztétel során panaszosnak legalább az 1. melléklet szerinti adatokat kell biztosítania az Óvoda számára a panaszeljárás lebonyolításához.

Panasztétel során igazgató, és két további, a panaszbejelentéssel nem érintett óvodai alkalmazott van jelen, akik a panasz jegyzőkönyv mindkét példányát aláírják, igazolva az abban foglaltakat.

Az igazgató elérhetősége:

Óvoda	Vezető	Elektronikus cím	Telefonszám
Székhely Óvoda	Igazgató	igazgato@kazincbarcikaioszevontovodak.hu	3700 Kazincbarcika Csokonai út 1.

3.2. Írásbeli panasztétel rendje

Írásbeli panasz postai úton, elektronikus levélként tehető, az igazgatónak címezve az alábbi elérhetőségeken. A borítékon az igazgató neve alatt „sk” jelzést kell feltüntetni a postai küldemény bizalmas kezelésének biztosítására.

Óvoda a küldemény kézhezvételét, a panasz eljárás megkezdését - a küldemény érkezésének napja feltüntetésével, a panasz eljárás iktatószámával – írásban visszaigazolja a panaszos által a panasztételre alkalmazott írásbeli csatorna alkalmazásával.

Az igazgató elérhetősége:

Óvoda	Vezető	Elektronikus cím	Postacím
Székhely Óvoda	Igazgató	igazgato@kazincbarcikaiosszevontovodak.hu	3700 Kazincbarcika Csokonai út 1.

3.3. Panaszkezelési eljárás lebonyolítása

Óvoda beérkezésétől számított harminc napon belül köteles a panaszt elintézni. Ha panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével írásban tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

Óvoda a panaszkezelési eljárás megkezdésekor megvizsgálja, hogy a panaszbejelentés:

- egy korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz,
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap vagy egy év után terjesztette -e elő panaszát,
- a bejelentést azonosíthatatlan személy tette- e.

Ha vizsgálat -e körülményeket igazolja, és a panasz nem súlyos jog- vagy érdeksérelemre vonatkozik, Óvoda az panaszkezelési eljárást mellőzi, és erről értesíti a bejelentőt.

Ezt követően a panaszbejelentésben foglaltak kivizsgálásához szükséges adatokat Óvoda az érintettel (az a személy, akire a panasz irányul) számára ismerteti, és írásban kéri tőle a panaszbejelentésben foglaltakkal kapcsolatos álláspontját, és az azt megalapozó adatokat és iratokat.

Óvoda a kivizsgálás során kapcsolatot tart a panaszossal, abban az esetben, ha a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására van szükség, erre felhívhatja a panaszost a bejelentéssel azonos kommunikációs csatornán.

A panasz kivizsgálása a rendelkezésre álló információk alapján történik. A vizsgálati szakasz lezárulása után kerül sor a döntéshozatalra, melynek felelőse az igazgató.

Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

3.4. Panaszeljárás lezárása

Panaszeljárás lezárásaként **az igazgató** döntést hoz, hogy a panaszbejelentés:

- alapos,
- részben alapos,
- nem alapos.

Ha a panaszbejelentés alapos vagy részben alapos, Óvodának gondoskodni kell

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Óvoda a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost írásban értesíti, vagy a bejelentőt – a tájékoztatás tudomásul vételének igazolhatóságának biztosítása mellett (pl. annak jegyzőkönyvezésével) szóban értesíti.

4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL TÁJÉKOZTATÁS

A panasz elutasítása esetén **jogorvoslati** lehetőség felajánlása szükséges. Az óvodának a partnert írásban tájékoztatni kell arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

5. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Az óvoda a panaszokról nyilvántartást vezet. Az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás elérhető az Óvoda Általános Adatkezelési Tájékoztatójának *6.13 PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS* fejezetében.

6. Záró rendelkezések

A jelen szabályzat 2025. szeptember 01. napján lép hatályba.

A jelen szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti a 2023. január 01-től hatályos, Kazincbarcikai Összevonat Óvodák Irat- és adatkezelési szabályzata.

Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult panaszkezelési eljárásokra.

PANASZBEJELENTÉS és PANASZ NYILVÁNTARTÓ LAP						
Panasztétel időpontja: (Óvoda tölti ki)	Panasztevő neve, elérhetőség (legalább egy elérhetőség biztosítása kötelező):					
Panasz benyújtásának módja (megfelelő aláhúzendő): <i>Szóbeli: személyesen/ telefonon</i> <i>Írásbeli: postai levél/ személyesen átadott levél/ e-mail</i>						
Panasz leírása: 						
Panaszfelvevő (Óvoda tölti ki)	Neve: (Óvoda tölti ki)	Kivizsgálás módja: (Óvoda tölti ki)				
	Beosztása: (Óvoda tölti ki)	Kivizsgálás eredménye: (Óvoda tölti ki)				
Szóbeli panaszfelvétel során jelen lévő további személyek <table> <tr> <td>Név:</td> <td>Név:</td> </tr> <tr> <td>Beosztás:</td> <td>Beosztás:</td> </tr> </table>			Név:	Név:	Beosztás:	Beosztás:
Név:	Név:					
Beosztás:	Beosztás:					
Szükséges intézkedés: <i>(A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása. (Óvoda tölti ki))</i>						

Csatolt mellékletek megnevezése :	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve (Óvoda tölti ki):	Panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja (Óvoda tölti ki):