



Budapest Főváros XV. Kerületi Önkormányzat
Hétszínvirág Összevont Óvoda

Intézmény címe: 1154 Budapest, Aulich Lajos utca 46-62.

OM azonosító: 201553

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje

Érvényes: 2022. február 28.

Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.	A Szabályzat hatálya.....	3
2.	A Szabályzat célja.....	3
3.	Alapelvek.....	3
4.	Értelmező rendelkezések.....	4
II.	RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK.....	4
1.	Panaszok típusai.....	4
2.	Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében	4
3.	Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	5
4.	Jogorvoslati lehetőség	6
5.	Dokumentációs előírások.....	6
III.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	6
IV.	LEGITIMÁCIÓS ZÁRADÉK.....	7

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A Hétszínvirág Összevont Óvoda (továbbiakban: Óvoda) a lentebb felsoroltak figyelembevételével határozza meg az Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendjét (továbbiakban: Szabályzat vagy Panaszkezelési szabályzat):

- 2013 évi CLXV. törvény a panaszokról, és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezés jogáról és az információs szabadságról
- 20/2012-es évi (VIII.30) EMMI rendelet a nevelési, oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- Etikai Kódex
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

1. A Szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat az Óvoda minden szervezeti egységére, munkavállalójára, alkalmazotti körére, illetve az óvodánkba járó gyermekek szüleire vonatkozik.

2. A Szabályzat célja

A Szabályzat célja az óvodai panasztétel rendjének szabályozása, a követendő eljárási rendnek a kialakítása.

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. Alapelvek

Alapkövetelmény a panaszok, felvetések gyors kivizsgálása és a hibák orvoslása.

A beérkezett észrevételeket a GDPR szabályainak betartásával és a vonatkozó intézményi szabályzatok figyelembevételével érkeztetjük, iktatjuk, kezeljük, elemezzük, tároljuk és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát, és ezt követően a panaszt minél előbb szükséges orvosolni.

4. Értelmező rendelkezések

- a) **Panasz:** A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- b) **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.

II. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon
- írásban
- elektronikusan
- az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

1. Panaszok típusai

1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek
2. Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek
3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

A gyermekek óvodai életével kapcsolatos észrevételek megtételének hivatali útja a következő:

1. Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó pedagógusok megkeresése.
2. A gyermek óvodai nevelését végző tagóvoda vezetőjének megkeresése.
3. Az óvoda intézményvezetője felé tett bejelentés.
4. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

Az óvoda működési rendével kapcsolatos észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. Tagintézmény vezetője
2. Intézményvezető
3. Fenntartó képviselője

Az óvoda műszaki állapotával kapcsolatos bejelentések hivatali útja:

1. Tagintézmény vezetője
2. Intézményvezető
3. Fenntartó képviselője

2. Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében

A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.

Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az Intézményvezető felé.

Az Intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az Intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

A folyamat gazdája az Intézményvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az 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 a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Ha a panaszjogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az Intézményvezető közreműködésével, akkor az Intézményvezető a fenntartó felé jelez.

15 munkanapon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.

Ezután, a fenntartó képviselője, az Intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája az Intézményvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés

folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Jogorvoslati lehetőség

A panasz elutasítása esetén az óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az Intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartás” -t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- 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 arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről. (Ild. 4. jogorvoslati lehetőségek)

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat 2022.02.28-án lép hatályba.

A Szabályzatot az érintett dolgozóknak meg kell ismerni.

IV. LEGITIMÁCIÓS ZÁRADÉK

A „Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje” szabályzatot a Hétszínvirág Összevont Óvoda alkalmazotti közössége megismerte és elfogadta.

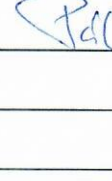

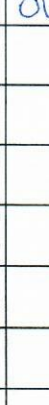







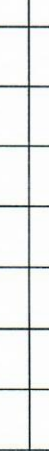

Budapest, 2022. 02. 28.


Kissné Zachar Piroska
óvodavezető



MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírással igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

NÉV	BEOSZTÁS	ÓVODA	ALÁÍRÁS
NAGYKÉ G. ANITA	ped. assz.	Büjöska	
HAFNER Katalin	ör. ped.	Büjöska	
KÖVÉSI KITI	dayla	Büjöska	
DEMETER KATALIN	dayla	Büjöska	
SZILÁGYI MUKA ANDREA	PÁSKA	Büjöska	
PÉTER ANETT	ör. ped.	Büjöska	
BADACSÓGYI KRISTINA	ör. ped.	Büjöska	
VAGSÓGYI SZABÓ ENKA	ör. ped.	Büjöska	
TRUBINSZKY Tímea	dayla	Büjöska	
RIZANSZKUDORJÚ	komloz	Büjöska	
HORVÁTH BETTINA	ör. ped.	Büjöska	
PÁL KATALIN	ör. PED	Büjöska	

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírással igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

NÉV	BEOSZTÁS	ÓVODA	ALÁÍRÁS
BISZAK ANITA	GYP.	MOLNÁR	Biszak Anita
VOJTKA ATTILÁNÉ Tasnadine Karvai Anett	ov. ped. ov. ped.	Molnár Molnár	Ujjas Anett
HOYER ZOLTÁNNÉ	ÓV. PED.	Molnár	Hoyer Zoltán
PAPP ILDIKÓ	Dajka	Molnár	Papp Ildikó
KISSNÉ ACSAY ÉVA	GYP.	Molnár	Kissné Csay Éva
DOBOS ERIKA	Dajka	Molnár	Dobos Erika
KERTÉSZ GYÖRGY	ÓV. PED.	- II -	Kertész György
VASS ZOLTÁNNÉ	Dajka	- II -	Vass Zoltán
GADONYINÉ H. OTILIA	ÓV. PED.	- II -	Gadonyiné H. Otilia
PARADAI EDVIG	ÓV. PED.	- II -	Paradai Edvig
NÉMETH ÉVA	Dajka	- II -	Németh Éva
PÁSZTOR BETTINA	Dajka	- II -	Pásztor Bettina
ANDRÁS ERIKA	Korona		András Erika
LAKI KRISTINA	ÓV. PED.	- II -	Laki Kristina
BULCSU ZALÁZS	PEDAGÓG.	MOLNÁR V.	Bulcsu Zoltán
NÉMETH IRÓNA	ÓV. PED.	MOLNÁR V.	Németh Iróna
BAVHÁZI ÉVA	ÓV. PED.	MOLNÁR V.	Bavházi Éva
CZAKÓ LITA	ITKÁR	MOLNÁR V.	Czakó Lita
HERINGER JÓZSEF	Dajka	MOLNÁR V.	Heringer József
SZANKA KATA	GYP	MOLNÁR	Szanka Kata
KONTI ANITA	Korona	Molnár	Konti Anita

TAJTI MARIANNA GYP Molnár
Gyöngyösi Istváné gyp Molnár

Gyöngyösi Istváné

Budapest, 2022. február

MEGISMÉRÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírással igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

[illegible]

Budapest, 2022. február

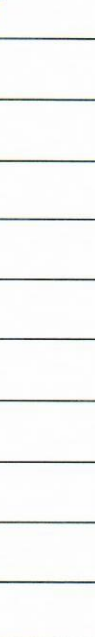
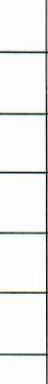










MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírással igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

NÉV	BEOSZTÁS	ÓVODA	ALÁÍRÁS
LASSU-KEVERKA FRUZZINA	ÓV. PED.	PATYOLAT	Lassu-Keverka Fruzzina
MURKÓCSI ANIKÓ	Dajka	PATYOLAT	Murkócsi Anikó
RETINE S. SZILVIA	ÓV. PED.	PATYOLAT	Retine S. Szilvia
RAJZ JUDIT	ÓV. PED.	PATYOLAT	Rajz Judit
SZARAZ JULIANNA	DAJKA	PATYOLAT	Szaraz Julianna
MENYHART ESZTER	DAJKA	PATYOLAT	Menyhart Eszter
TÓTHNÉ HÁVASI SZUSZANNA	ÓV. PED.	PATYOLAT	Tóthné Havasi Szusanna
SUPRIZ RÓZKA	PED. ASSZ.	PATYOLAT	Supriz Rózka
GÁMBOSVÉ DANCSIGER ÉVA	DAJKA	PATYOLAT	Gámbosvé Dancsiger Éva
HAMVAI ZSUZANNA	ÓVÓNŐ	PATYOLAT	Hamvai Zsuzanna
GÖDRI EMILIA	házi	PATYOLAT	Gödrö Emília
LEHOCKY GÁBORNÉ	ped. a.	patyolat	Lehocky Gáborné
LASZLÓFI RITA	dagkás	patyolat	Lászlófi Rita
BERECZKI SÁNDORNÉ	Dajka	patyolat	Bereczki Sándorné
ZARTÁ-TIMKA ZITA	Óv. ped.	Patyolat	Zarta-Timka Zita
MATE ESZTER	Óv. p.	Patyolat	Mate Eszter
LASS GABRIELLA KATALIN	Óv. ped.	Patyolat	Lass Gabriella Katalin
WOLNER KRISTINA	Óv. PPD	Patyolat	Wolner Kristina

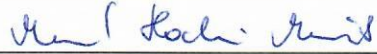
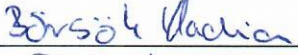


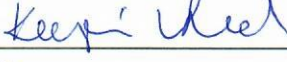
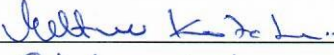
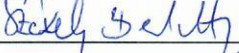


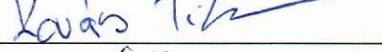
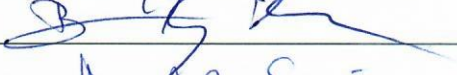



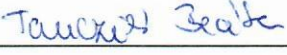
MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírásommal igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

NÉV	BEOSZTÁS	ÓVODA	ALÁÍRÁS
BAGNYAI NÉ LŐRINCZ ZSUZSANNA	óvodaped.	Mézes	Bagni L. 
OLAI RÓZSA	óvodaped.	MÉZES	Oli R. 
LAKI ERTÉK	óvodaped.	MÉZES	Laki E. 
MITS BOSTARKA	ped. asszisztens	MÉZES	Mits B. 
RUSZÓKÉ AUSCHER ILKA óv. ped.	óv. ped.	MÉZES	Rusóké I. 
Koller Anita	óv. ped.	Mézes	Koller Anita 
ZSÁK ZOLTÁN NÉ	MÉZES	MÉZES	Zsák Z. 
SEBESTÉN ANDREA	KOLTHA	MÉZES	Sebestén A. 
HÉGYDÓZI ANIKÁ NÉ	MÉZES	MÉZES	Hégydózi A. 
ILLÉS SÁNDOR NÉ	MÉZES	MÉZES	Illés S. 
ZSÁDECH NÓRA	int. vez. H.	MÉZES	Zsádech N. 
SARATI HEIDI NÉ	óv. titkár	MÉZES	Sarati H. 

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírással igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

NÉV	BEOSZTÁS	ÓVODA	ALÁÍRÁS
MAROSNÉ HOCHREIN MARGIT	ÓVODA - PEDAGÓGUS	MANÓVÁR	
BÖRCSÖK KLAUDIA	Dayka	MANÓVÁR	
Tóth Gáborné	Óv. ped.	MANÓVÁR	
HORVÁTH ZSILVIA	ÓVODAPED.	MANÓVÁR	
KUPÁS ANDREA	Pedag.	MANÓVÁR	
METTNER KATALIN	KÖNYVHÁZ	MANÓVÁR	
SZÉKELY BERNADETT	Dayka	MANÓVÁR	
SZABÓ ANDREA	DAYKA	MANÓVÁR	
Szabó Veronika	pedagógus	MANÓVÁR	
KOVÁCS TITANILLA	DAYKA	MANÓVÁR	
BENCŐ GABRIELLA	ÓVODA PEDAGÓGUS	MANÓVÁR	
NOVÁK ZSÉLIN	Óvónő	MANÓVÁR	
PAPP ESZTELLA	ÓVODA PEDAGÓGUS	MANÓVÁR	
VINCZE VIKTÓRIA	ÓVODAPED.	MANÓVÁR	
TANCSIK BEÁTA	ÓVODAPED.	MANÓVÁR	

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírásommal igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

[illegible]

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Hétszínvirág Összevont Óvoda dolgozójaként nyilatkozom, hogy az **Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje** nevű szabályzatban foglaltakat megismertem és megértettem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani. Aláírással igazolom, hogy a szabályzatot megismertem.

NÉV	BEOSZTÁS	ÓVODA	ALÁÍRÁS
Bakos Adrienn	ővped.	Aulich	Bakos Adrienn
Békevári Mária Mária	ővped.	Aulich	Békevári M. M.
Dobó József	őv. ped.	Aulich	Dobó József
Alker Margit	őv. ped.	Aulich	Alker Margit
Balla Beata	ővodaped.	Aulich	Balla Beata
Lakatos Edit	ővodaped.	Aulich	Lakatos Edit
SCHÖN IZABÉLA	ővped.	Aulich	Schön Izabella
CSÖKE MONIKA	ővped.	Aulich	Csöke Monika
TÓTH TANÁRA	ővped.	Aulich	Tóth Tanára
CSEPELY ÉVA	DAJKA	Aulich	Csepely Éva
CSABAI TÓTH SZILVIA	DAJKA	Aulich	Csabai Tóth Szilvia
OLAI JÓZSEF GÁBOR	DAJKA	Aulich	Olai József Gábor
BORZA KRISTINA	KONYHÁS	Aulich	Borza Kristina
KISS-CSERNAI ANDREA	DAJKA	Aulich	Kiss-Csernai Andrea
Vida Mária Szabó Henrietta	Konyhás	Aulich	Vida M. Szabó H.
Nagykovácsy Szabolcs	Dajka	Aulich	Nagykovácsy Szabolcs
MOLNÁR SZILVIA	PED. ASZT.	Aulich	Molnár Szilvia
Puha Mária	Ped. Aszt.	Aulich	Puha Mária
Nagykovácsy Szabolcs	ővped.	Aulich	Nagykovácsy Szabolcs