



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Völgy Utcai Ökumenikus Óvoda

Hatályos: 2026. szeptember 8. napjától

Készítette és kiadta:

Maruzs-Ványi Katalin
igazgató





1. A szabályzat célja és hatálya

A szabályzat célja, hogy a Völgy Utcai Ökumenikus Óvodához érkező panaszok és közérdekű bejelentések fogadása, kivizsgálása, megválaszolása és nyilvántartása egységes, átlátható, tisztességes és határidőben történő legyen. A panaszkezelés célja a sérelem orvoslása, a feltárt hibák okainak megszüntetése és az intézményi működés fejlesztése.

A szabályzat személyi hatálya kiterjed az óvoda valamennyi foglalkoztatottjára, az óvodával jogviszonyban álló gyermekekre és törvényes képviselőikre, továbbá minden olyan személyre és szervezetre, aki vagy amely az óvoda működésével kapcsolatban panaszt vagy közérdekű bejelentést tesz.

A szabályzat tárgyi hatálya az óvoda működésével, szolgáltatásaival, döntéseivel, intézkedéseivel, mulasztásaival, foglalkoztatottjainak magatartásával, valamint az intézményben biztosított neveléssel és ellátással összefüggő panaszokra és közérdekű bejelentésekre terjed ki.

2. Irányadó jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye XXV. cikk;
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény;
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény, különösen annak 37-40. §-ai;
- a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- az óvoda mindenkor hatályos iratkezelési és adatvédelmi szabályzata.

3. Értelmező rendelkezések

Észrevétel, kérés: Olyan jelzés vagy igény, amely nem tartalmaz egyéni jog- vagy érdeksérelemre vonatkozó kifogást, és egyszerű tájékoztatással vagy intézkedéssel rendezhető.

Panasz: Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más, különösen bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá.

Közérdekű bejelentés: Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja; javaslatot is tartalmazhat.

Köznevelési jogorvoslati kérelem: Az óvoda döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerint benyújtott kérelem. Nem az általános panaszkezelési eljárás szabályai szerint bírálendő el.

Panaszos: A panaszt előterjesztő természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.

4. A panaszkezelés alapelvei

A panaszost a panasz megtétele miatt hátrány nem érheti.

A kivizsgálás pártatlan, tárgyyszerű, a szükséges mértékű és lehetőség szerint gyors.

A panaszban érintett személynek lehetőséget kell adni álláspontja ismertetésére.

A gyermek mindenek felett álló érdekét valamennyi eljárási lépés során figyelembe kell venni.

A személyes és különleges adatok csak a kivizsgáláshoz szükséges körben ismerhetők meg és kezelhetők.

Az ügyet lehetőleg azon a legalacsonyabb szervezeti szinten kell rendezni, ahol az szakszerűen és elfogulatlanul megoldható. Ez nem korlátozza a panaszos jogát arra, hogy súlyos, gyermekvédelmi, bántalmazási vagy vezetői érintő ügyben közvetlenül az igazgatóhoz, a fenntartóhoz vagy más hatáskörrel rendelkező szervhez forduljon.





5. A panasz benyújtása

5.1. A benyújtás módjai

- személyesen az óvoda székhelyén, előzetesen egyeztetett időpontban;
- postai úton: Völgy Utcai Ökumenikus Óvoda, 1021 Budapest, Völgy u. 3.;
- elektronikus levélben: okuovi@okuovi.hu;
- telefonon: 06-1-200-0527.

A panasz benyújtása nincs meghatározott formához kötve. A szóbeli panaszt az intézmény lehetőség szerint azonnal rendezi. Ha ez nem lehetséges, vagy a panaszos a rendezéssel nem ért egyet, a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek egy példányát a panaszos részére át kell adni vagy meg kell küldeni.

5.2. A panasz szükséges tartalma

- a panaszos neve és elérhetősége;
- a kifogásolt esemény, döntés, intézkedés vagy mulasztás leírása;
- az esemény ideje és az érintettek megjelölése, ha ismert;
- a panaszos által kért intézkedés vagy megoldás;
- a rendelkezésre álló dokumentumok vagy más bizonyítékok megjelölése.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata mellőzhető. A közérdekű bejelentés vizsgálata névtelenség esetén is indokolt lehet, különösen, ha súlyos jog- vagy érdeksérelem, gyermek veszélyeztetése vagy más kiemelt közérdek merül fel.

6. Felelősségi rend

A panasz tárgya	Eljáró személy/szerv
Csoport mindennapi működése, kommunikáció, pedagógiai gyakorlat	Elsőként az érintett óvodapedagógus; ha nem rendezhető vagy súlyos az ügy, az igazgató
Az óvoda foglalkoztatottjának magatartása vagy munkavégzése	Igazgató
Az igazgató döntése, intézkedése vagy magatartása	Fenntartó: Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat
Köznevelési döntés, intézkedés vagy mulasztás elleni jogorvoslat	A nemzeti köznevelésről szóló törvény szerint az illetékes fenntartó vagy más hatáskörrel rendelkező szerv
Gyermek veszélyeztetése, bántalmazás gyanúja	Azonnali igazgatói intézkedés és a gyermekvédelmi/jelzőrendszeri szabályok szerinti eljárás



7. A panasz kivizsgálásának menete

- 1. Fogadás és iktatás** - A beadványt a beérkezés napján, de legkésőbb a következő munkanapon iktatni kell. Az ügyet bizalmasan kell kezelni.
- 2. Hatáskör és minősítés** - Az igazgató vagy az általa kijelölt személy megállapítja, hogy észrevételről, panaszról, közérdekű bejelentésről, köznevelési jogorvoslati kérelemről, közérdekű adatigénylésről, gyermekvédelmi jelzésről vagy más eljárásba tartozó ügyről van-e szó.
- 3. Áttétel** - Ha az intézmény nem jogosult az ügy elintézésére, a panaszt vagy közérdekű bejelentést nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, és erről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.
- 4. Tényfeltárás** - Be kell szerezni a szükséges iratokat, adatokat és nyilatkozatokat; szükség szerint meg kell hallgatni a panaszost, az érintett dolgozót és más személyeket. A meghallgatásról feljegyzés vagy jegyzőkönyv készül.
- 5. Döntés és intézkedés** - A panasz elfogadható, részben elfogadható vagy elutasítható. Megalapozott panasz esetén gondoskodni kell a jogszerű állapot helyreállításáról, a szükséges intézkedésről, a hiba okának megszüntetéséről és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- 6. Írásbeli válasz** - A válasz röviden összefoglalja a vizsgálatot, a megállapításokat, a megtett vagy tervezett intézkedést, elutasítás esetén annak indokát, valamint - ha van ilyen - a további jogorvoslati vagy panaszlehetőséget.
- 7. Lezárás és utóellenőrzés** - A válasz megküldését és az intézkedések teljesítését rögzíteni kell. Az igazgató szükség szerint ellenőrzi a vállalt intézkedések végrehajtását.

8. Határidők

A panaszt és a közérdekű bejelentést - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - az intézményhez történő beérkezéstől számított 30 napon belül kell elintézni.

Ha a vizsgálat várhatóan 30 napnál hosszabb ideig tart, a panaszost az elintézés várható időpontjáról és az eljárás meghosszabbodásának indokáról tájékoztatni kell. Az elintézés teljes időtartama a jogszabályban meghatározott keretet nem haladhatja meg.

A köznevelési döntés, intézkedés vagy mulasztás ellen benyújtott kérelmekre a nemzeti köznevelésről szóló törvény külön határidői irányadók. A szülő vagy a gyermek a döntés közlésétől, illetve az intézkedés elmulasztásának tudomására jutásától számított 15 napon belül indíthat eljárást, a törvényben meghatározott kivételekkel.

Gyermek veszélyeztetésére, bántalmazására vagy közvetlen biztonsági kockázatra utaló jelzés esetén haladéktalanul meg kell tenni a szükséges védelmi és jelzőrendszeri intézkedéseket; ezekben az ügyekben a panaszkezelési határidő nem késleltetheti a beavatkozást.

9. Mellőzhető vizsgálat

A vizsgálat - a vonatkozó jogszabályban meghatározott feltételekkel - mellőzhető különösen akkor, ha:

- a panaszos személye nem állapítható meg, kivéve, ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál;
- a panasz ugyanazon panaszos korábbi, azonos tartalmú panaszának megismétlése és új tény vagy körülményt nem tartalmaz;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjeszti elő panaszát;
- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy év eltelt;
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen valótlan adatot közölt.

A vizsgálat mellőzéséről - ha a panaszos ismert - rövid indokolással tájékoztatást kell adni. Súlyos jog- vagy érdeksérelem, gyermek veszélyeztetése vagy bántalmazás gyanúja esetén a szükséges intézkedés nem mellőzhető.





10. Adatvédelem és bizalmas kezelés

A panaszkezelés során kizárólag az ügy kivizsgálásához, a kapcsolattartáshoz és az intézkedések dokumentálásához szükséges személyes adatok kezelhetők. Az adatokat csak az ügyben eljáró, feladat- és hatáskörrel rendelkező személyek ismerhetik meg.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra, és csak jogszabályi felhatalmazás, az eljárás lefolytatásának szükségessége vagy az érintett hozzájárulása alapján továbbíthatók. Az érintett dolgozó tájékoztatása során a bejelentő személyazonosságát védeni kell, kivéve, ha annak közlése jogszerűen és a tisztességes eljáráshoz elengedhetetlen.

A panaszkezelés iratai nem helyezhetők a gyermek fejlődését nyomon követő dokumentációjába, kivéve, ha valamely adat rögzítését külön jogszabály vagy szakmai feladat indokolja. Az iratok megőrzése és selejtezése az intézmény hatályos iratkezelési szabályzata és irattári terve szerint történik.

11. Nyilvántartás

Az írásbeli panaszokról, a jegyzőkönyvbe foglalt szóbeli panaszokról és a közérdekű bejelentésekről az intézmény nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- az ügy iktatószámát;
- a beérkezés időpontját és módját;
- a panaszos nevét és elérhetőségét, ha ismert;
- a panasz rövid tárgyát és minősítését;
- az ügyintéző vagy eljáró személy nevét;
- a megtett vizsgálati és egyéb intézkedéseket;
- a válaszadás és lezárás időpontját;
- az eredményt és az esetleges utóellenőrzés határidejét.

A nyilvántartás vezetéséért az igazgató, illetve az általa kijelölt ügyintéző felel. A nyilvántartásba történő betekintés csak feladatellátáshoz kötötten engedélyezhető.

12. Jogorvoslat és további eljárások

Ha a panaszos az óvoda választ nem fogadja el, vagy a panasz az igazgató döntését, intézkedését, mulasztását vagy személyét érinti, a fenntartóhoz fordulhat:

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat
1024 Budapest, Mechwart liget 1.

A köznevelési jogorvoslati kérelem előterjesztésének helyét, határidejét és módját az adott döntéshez kapcsolódó tájékoztatásban kell közölni. A panaszkezelési szabályzat nem korlátozza a panaszos jogát arra, hogy az ügy jellegétől függően az oktatási jogok biztosához, az alapvető jogok biztosához, a gyermekvédelmi hatósághoz, az adatvédelmi hatósághoz, bírósághoz vagy más hatáskörrel rendelkező szervhez forduljon.

13. A tapasztalatok értékelése

Az igazgató legalább nevelési évenként egyszer áttekinti a panaszok típusait, ismétlődését, okait és a megtett intézkedések eredményességét. Az értékelés során személyazonosításra alkalmas adat nem kerülhet nyilvánosságra. A tapasztalatokat az intézményi működés, a belső szabályozás és a kommunikáció fejlesztésére kell felhasználni.

14. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot az igazgató adja ki. A szabályzat rendelkezéseit 2026. szeptember 8. napjától kell alkalmazni.

A szabályzat hatálybalépésével a Völgy Utcai Ökumenikus Óvoda 2017. november 7. napján hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzata hatályát veszti.



Völgy Utcai Ökumenikus Óvoda
1021 Budapest, Völgy u. 3.
Tel: 200-05-27, 06 20 371 5120
e-mail: okuovi@okuovi.hu
OM: 202873



A szabályzatot az intézmény honlapján, valamint az igazgatói irodában hozzáférhetővé kell tenni. A foglalkoztatottakat a szabályzat tartalmáról tájékoztatni kell.

Budapest, 2026. szeptember 8.



Maruzs-Ványi Katalin
igazgató





1. melléklet - Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Iktatószám	
A panasz felvételének helye, időpontja	
A panasz benyújtásának módja	személyesen / telefonon / írásban / e-mailben / egyéb
A panaszos neve	
Elérhetősége	
A panasz tárgya	
A panasz részletes leírása	
A panaszos által kért intézkedés	
Csatolt dokumentumok	
Azonnal megtett intézkedés	
További kivizsgálás szükséges	igen / nem
A panaszt felvevő neve, beosztása	

A panaszos aláírása: _____

A jegyzőkönyv felvevőjének aláírása: _____





2. melléklet - Panasznyilvántartó lap

Iktatószám	
Beérkezés időpontja és módja	
Panaszos neve, elérhetősége	
Az ügy minősítése	észrevétel / panasz / közérdekű bejelentés / köznevelési jogorvoslat / más eljárás
A panasz rövid tárgya	
Eljáró személy	
Vizsgálati cselekmények, beszerzett iratok	
Döntés és intézkedés	
Válaszadás időpontja és módja	
Lezárás időpontja	
Utóellenőrzés, további teendő	
Megjegyzés	





3. melléklet - Határidők és felelősök

Feladat	Határidő	Felelős
Beadvány iktatása	Beérkezés napján, legkésőbb a következő munkanapon	Óvodatitkár / kijelölt ügyintéző
Nem az intézmény hatáskörébe tartozó panasz áttétele	8 napon belül	Igazgató
Panasz vagy közérdekű bejelentés elintézése	Főszabály szerint 30 napon belül	Igazgató / kijelölt vizsgáló
Köznevelési jogorvoslati kérelem benyújtása	Főszabály szerint a közléstől vagy a mulasztás tudomásra jutásától számított 15 nap	Kérelmező
Gyermekvédelmi vagy bántalmazási jelzés	Haladéktalanul	Jelzést észlelő dolgozó, igazgató
Intézkedés végrehajtásának ellenőrzése	A döntésben meghatározott időpontban	Igazgató
Panaszok éves értékelése	Nevelési évenként legalább egyszer	Igazgató

