



HEGYVIDÉKI MESEVÁR ÓVODA
1125 BUDAPEST, DIÓS ÁROK 1-3.
TELEFON-FAX: (1) 393-51-90
E-mail: mesevar.ovoda@hegyvidek.hu
Honlap: www.mesevarhegyvidek.hu
OM: 201281



1917 / 2024.

PANASZEZELÉSI SZABÁLYZAT

HEGYVIDÉKI MESEVÁR ÓVODA

OM AZONOSÍTÓ:
201281

Jóváhagyta:

BÁTYAI ÉVA, ÓVODAIGAZGATÓ

2025. 01.01.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. BEVEZETÉS:

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.

Panasszal bármely - intézményünkkel kapcsolatban álló - személy vagy szervezet fordulhat az eljárásra jogosult személyhez (elsősorban az óvoda igazgatójához vagy helyetteséhez) illetve eljárásra jogosult szervhez.

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el jelen panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Az óvodával kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény köznevelésben foglalkoztatott személyeit valamint az intézménnyel kapcsolatban állókat (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az óvoda igazgatója köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Az intézményben felmerült panaszok azonnali, megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy hatékony intézkedések meghozatalával a további problémák felmerülése megakadályozható legyen.

1.2. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az óvoda partnerei elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az óvoda tevékenységének az intézmény köznevelésben foglalkoztatott személyei illetve az óvoda partnerei körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi

időpontban való megoldásával, annak érdekében, hogy a partnerek által felvetett problémákat, vitákat a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Az óvoda törekszik a panaszok legalsóbb szinten történő rendezésére.

1.3. ALAPELVEK

Intézményi gyakorlat alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezni kell és az elemzés eredményeit fel kell használni az óvoda szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és azonos szabályok szerint kell kezelni. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

1.4. A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, ÉRINTETTJEI, HATÁLYA, FELÜLVIZSGÁLATA

A mindenkor hatályos intézményi panaszkezelési szabályzatot az óvoda a honlapján és az óvodaigazgató irodájában személyes betekintésre is elérhetővé teszi. Személyes betekintésre az óvodaigazgató munkaidejében kerülhet sor előzetes időpontegyeztetés alapján.

A szülők az óvodai jogviszony kezdetekor és minden nevelési év kezdetén, az intézmény köznevelésben foglalkoztatott dolgozói a jogviszonyuk, munkaviszonyuk kezdetén tájékoztatást kapnak az óvodai panaszkezelés hatályos eljárási rendjéről.

A szabályozás érintettjei: az óvodai köznevelésben foglalkoztatott személyei, óvodaigazgatója és helyettese, a szülők és az óvoda egyéb partnerei.

A szabályozásért felelős: az óvoda igazgatója.

A szabályzat felülvizsgálata 3 évente vagy szükség szerint esedékes.

A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni.

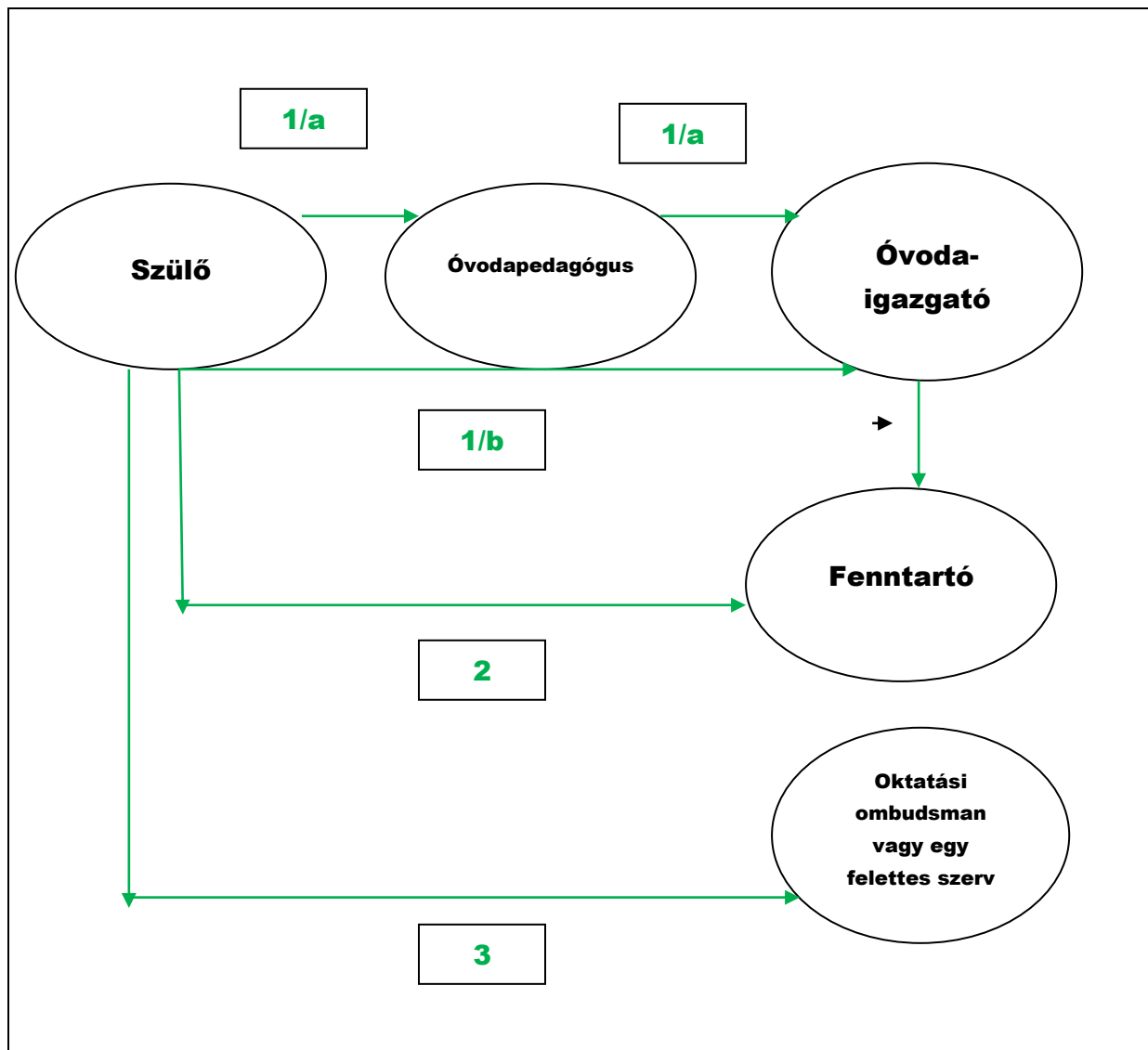
A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2025. 01. hónap 01. nap

2. ELJÁRÁS REND

Óvodánkban a panaszkezelés eljárási rendje az alábbiak szerint szabályozott:

2.1. A PANASZBENYÚJTÁS RENDJE ÉS SORRENDJE

2.1.1. A szülői panaszbenyújtás



A szülők számára biztosított panaszkezelési eljárás célja a gyermekeket érintő, felmerülő problémák, viták feloldása vagy megoldása.

A szülői panaszkezelés folyamata:

1. szint

- a szülő a problémájával az óvodapedagógushoz fordul (szóban vagy írásban)
- az óvodapedagógus a probléma felmerülését követő 2 munkanapon belül egyeztet az érintett szülővel.
- az óvodapedagógus tájékoztatja az óvodaigazgatót az egyeztetés eredményéről
- ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt, az észrevételt az óvodaigazgató felé.

2. szint

- a szülő a problémájával az óvodaigazgatóhoz fordul (szóban vagy írásban)
- az óvoda igazgatója megkezdi a panasz kivizsgálását és az érdemi intézkedést a jelen szabályzatban foglaltak szerint
- az óvoda igazgatójával történt egyeztetés során a felek a megállapodásukat írásban vagy szóban rögzítik és amennyiben elfogadják a megállapodásban foglaltakat, az egyeztetés eredményes

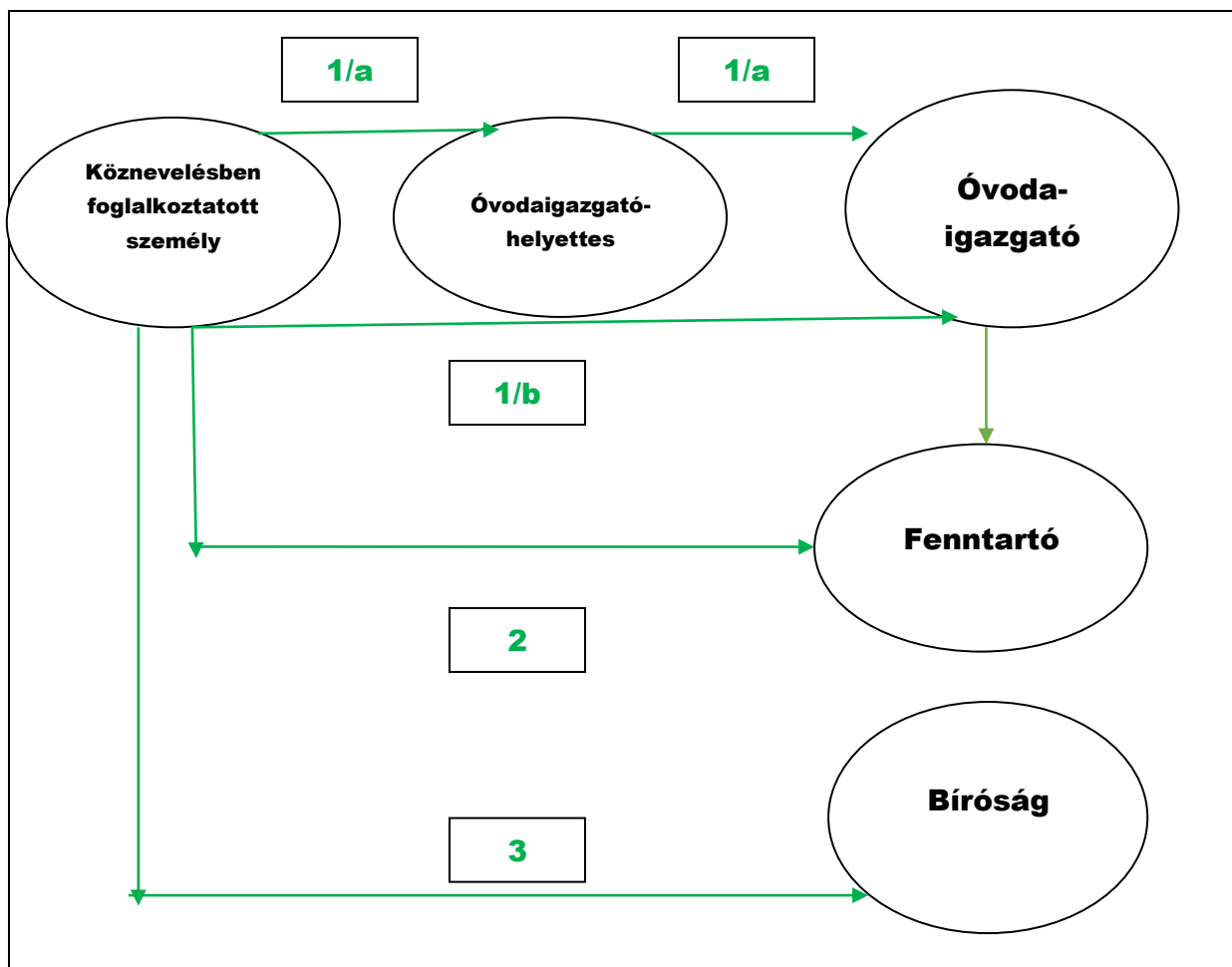
3. szint

- ha a szülő panaszát nem sikerül eredményesen és megnyugtatóan rendezni az intézményi szinten, akkor a szülő vagy az óvoda igazgatója a fenntartóhoz fordulhat a jelen szabályzat előírásait is figyelembe véve.

4. szint

- ha a szülő úgy ítéli meg, hogy a panaszát a fenntartó sem tudta eredményesen és teljes mértékben megnyugtatóan rendezni, akkor az oktatási ombudsmant vagy egy felettes szervet keresheti meg panaszával a jelen szabályzat előírásait is figyelembe véve.

2.1.2. A köznevelésben foglalkoztatott személyek panaszbenyújtása



Az óvoda köznevelésben foglalkoztatott dolgozói számára biztosított panaszkezelési eljárás célja a munkavégzésük során az őket érintő, esetlegesen felmerülő problémák, viták feloldása vagy megoldása.

A köznevelésben foglalkoztatott személyek panaszkezelésének folyamata:

1.szint

- a köznevelésben foglalkoztatott dolgozó az óvoda igazgatójához vagy helyetteséhez fordul (szóban vagy írásban)
- az óvoda igazgatója vagy igazgatóhelyettese a beérkezett panaszt nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a jelen szabályzatban foglalt szabályok szerint
- ha a panasz nem jogos, akkor az óvoda igazgatója vagy igazgatóhelyettese tisztázza az ügyet a panaszossal
- ha a panasz jogos, az óvoda igazgatója vagy helyettese a panaszossal létrejött megállapodást illetve megkötött egyeztetést írásban rögzítik és ha a felek kölcsönösen elfogadják az abban foglaltakat, a probléma megnyugtatóan lezárult.

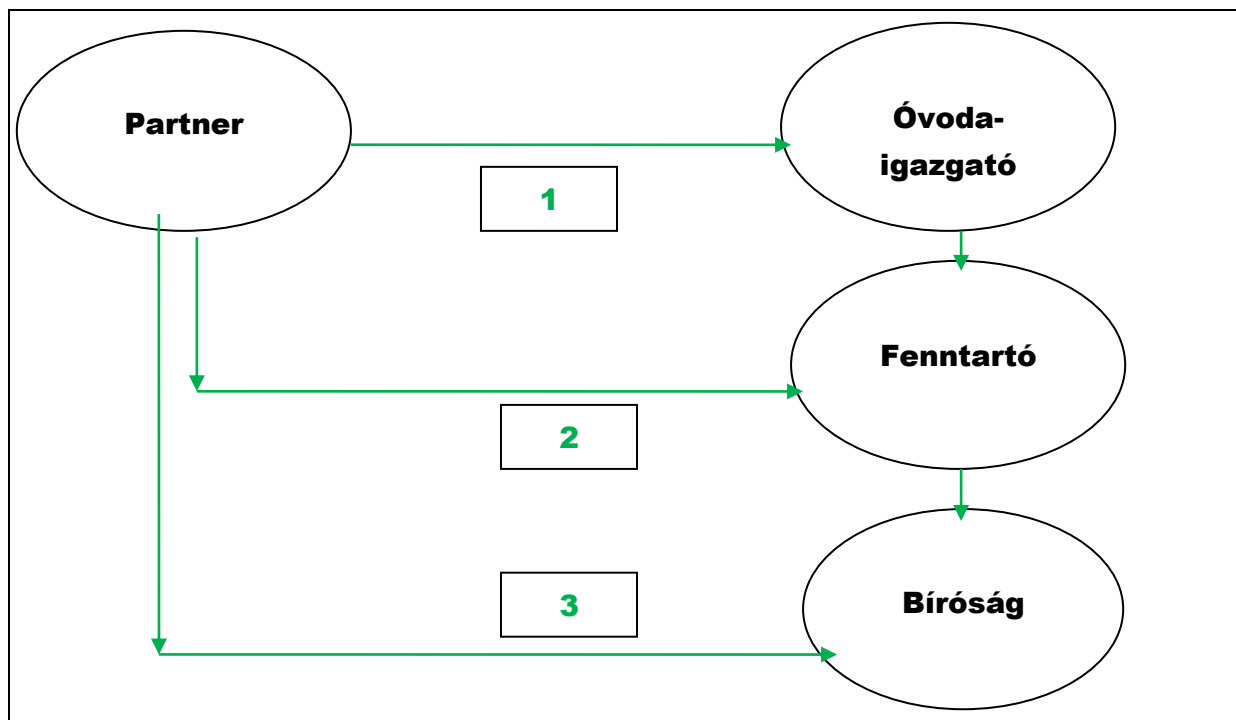
2.szint

- ha a köznevelésben foglalkoztatott dolgozó panaszát nem sikerül eredményesen és megnyugtatóan rendezni az intézményi szinten, akkor köznevelésben foglalkoztatott személy vagy az óvoda igazgatója a fenntartóhoz fordulhat a jelen szabályzat előírásait is figyelembe véve.

3. szint

- ha a köznevelésben foglalkoztatott dolgozó úgy ítéli meg, hogy a panaszát a fenntartó sem tudta eredményesen és teljes mértékben megnyugtatóan rendezni, akkor bírósághoz fordulhat a panaszával a jelen szabályzat előírásait is figyelembe véve.

2.1.3. Az óvoda külső partnereinek panaszbenyújtása



Az óvoda külső partnerei számára biztosított panaszkezelési eljárás célja az őket érintő felmerülő problémák, viták feloldása vagy megoldása.

A külső partnerek panaszkezelésének folyamata:

1.szint

- a külső partner az óvoda igazgatójához fordul (szóban vagy írásban)
- az óvoda igazgatója a beérkezett panaszt nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a jelen szabályzatban foglalt szabályok szerint.

2.szint

- ha a külső partner panaszát nem sikerül eredményesen és megnyugtatóan rendezni az intézményi szinten, akkor a külső partner vagy az óvoda igazgatója a fenntartóhoz fordulhat a jelen szabályzat előírásait is figyelembe véve.

3. szint

- ha a külső partner úgy ítéli meg, hogy a panaszát a fenntartó sem tudta eredményesen és teljes mértékben megnyugtatóan rendezni, akkor bírósághoz fordulhat a panaszával a jelen szabályzat előírásait is figyelembe véve.

2.2. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panaszkezelés folyamata az alábbi tevékenységeket foglalja magában: a panasz bejelentése, benyújtása, nyilvántartása, kivizsgálása, döntés, válasz megküldése, elemzés.

2.2.1. A panasz bejelentése, benyújtása

A panaszbejelentés módozatai:

- szóbeli panasz:
 - személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között az óvodaigazgató irodájában, az óvoda igazgatójánál vagy távolléte esetén az óvodaigazgató helyettesénél illetve ezt megelőzően a csoport óvodapedagógusához fordulva
 - telefonon: a 393-51-90-es óvodai telefonszámon, hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között az óvoda igazgatójánál vagy távolléte esetén az óvodaigazgató helyettesénél illetve ezt megelőzően a csoport óvodapedagógusához fordulva
- írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között az óvoda irodájában az óvoda igazgatójának vagy távolléte esetén az óvoda igazgatóhelyettesének benyújtva illetve ezt megelőzően az óvodapedagógushoz fordulva
 - az óvoda igazgatójánál postai úton, ajánlott, tértivevényes levélben bármikor, az óvoda levelezési címére (1125 Budapest, Alsó Svábhegyi út 2.), az óvoda igazgatójának címezve illetve ezt megelőzően az óvodapedagógushoz fordulva
 - elektronikus levélben, az óvoda igazgatójának, Bányai Évának címezve az ovodavezeto.mesevar@hegyvidek.hu címre illetve ezt megelőzően az óvodapedagógushoz fordulva
 - fax-on az óvoda nyitvatartási idejében, 06:30-17:30-ig, a 393-51-90-es fax számon az óvoda igazgatójának címezve illetve ezt megelőzően az óvodapedagógushoz fordulva

A szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, azaz nem az eljárásra jogosult személyhez vagy szervhez küldték meg, azt a beérkezéstől számított 8 napon belül vissza kell utalni a megfelelő szintre, erről a panaszost az áttétellel egyidejűleg írásban (postai úton tértivényes ajánlott levélben, faxon, e-mailben, vagy az értesítés az átvétel igazolása melletti személyes átadásával) értesíteni kell.

A panaszost, amennyiben jóhiszeműen járt el, nem érheti hátrány a panasz bejelentés megtétele miatt.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos bejelentésében rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

2.2.2. A panasz nyilvántartása

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését és beosztását valamint
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját

- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
- a panaszkezelés szintjét (csoportszintű, óvodai igazgatói szintű, fenntartói szintű, egyéb felső szerv szintű)
- a kivizsgálás eredményét (sikeresen lezárult vagy további intézkedés szükséges)
- a megtett további intézkedéseket és a panasztevő erről a történő tájékoztatásának időpontját

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt elkülönítve kell tárolni.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig meg kell őrizni, ezt követően az okiratokat és az adathordozókat selejtezni kell az óvoda selejtezési szabályzatában foglaltak szerint. A panaszkezeléssel kapcsolatos iratok selejtezését az óvoda igazgatója rendeli el és felügyeli.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok felvételére az intézményi adatvédelmi szabályzat és ide vonatkozó hatályos jogszabályi előírások előírásait figyelembe véve kerülhet sor, a panaszkezelési eljárás során felvett és nyilvántartott adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

A panaszos személy adatai csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv és személy részére adhatóak át, ha e szerv vagy személy annak kezelésére jogszabály alapján jogosult vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

2.2.3. A panasz kivizsgálása, döntés

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése.

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn (legfeljebb 15 napon) belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek a dokumentum átvételének elismerésével átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a partnernek postán vagy e-mailben megküldi.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben meg kell vizsgálni és ki kell alakítani a panasszal kapcsolatos óvodai álláspontot és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban meg kell küldeni a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről az óvoda igazgatója e-mailben is értesítést küldhet partner számára.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult személy (az óvoda igazgatója vagy távolléte esetén az óvodaigazgató helyettese) illetve az eljárásra jogosult szerv mellőzi, kivéve akkor, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása.

Az érdemi döntést és intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz jogosult személyhez vagy szervhez történő beérkezéstől számított 15 napon belül írásban meg kell küldeni a panaszt tevő fél részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést kell küldeni a panaszt tevőnek.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével írásban - az átvétel igazolása mellett - tájékoztatni kell.

Az eljárásra jogosult személy vagy szerv a panaszost vagy bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

2.2.4. A döntéshozatalt követő válasz megküldése:

Az eljárásra jogosult személy vagy szerv a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat illetve jogszabály alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti. A döntéshozatalt a válasz elkészítése és írásos formában történő megküldése követi (a személyes átadás esetén az átvétel igazolásával, faxon, e-mailben vagy postai úton, ajánlott tértivevényes levélben).

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

2.3. A PANASZKEZELÉS TAPASZTALATAINAK ELEMZÉSE

A panaszra adott válasz kiküldését követően, a panaszkezelési eljárás végeztével következik a tapasztalatok elemzése, szükséges intézkedések megtétele.

Az elemző tevékenység során vizsgálni kell:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- az egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

Az óvodaigazgató a panaszkezelési eljárás teljes folyamatát nyomonköveti és ellenőrzi, a panaszkezelés lezárása után összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást illetve szükség esetén a további problémák megakadályozására korrekciós javaslatot tesz és intézkedési javaslatot készít.

A panaszbejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

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

3. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

3.1. A FENNTARTÓ JOGORVOSLATA

Ha helyben, az óvodában a panaszt nem sikerül megnyugtató módon rendezni, a panasz bejelentője vagy az igazgatója a panaszt írásban továbbíthatja az óvoda fenntartójának.

Ebben az esetben az óvoda igazgatója a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Amennyiben fenntartói egyeztetés történik a panaszossal, a felek az egyeztetés során született megállapodást írásban rögzítik. Ha az egyeztetés eredményes, tehát a megállapodás megszületik, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.

A fenntartói intézkedés határideje: 30 nap.

3.2. AZ OKTATÁSI OMBUDSMAN JOGORVOSLATA

Amennyiben a fenntartói intézkedés nem vezet eredményre, a panaszosnak joga van a panaszát bejelentni az oktatási ombudsman felé. Az ombudsmani eljárás szabályait az erre vonatkozó jogszabályi előírások határozzák meg.

4. KAPCSOLÓDÓ FŐBB DOKUMENTUMOK

4.1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ ÓVODAI DOKUMENTUMOK

- SZMSZ
- házirend
- munkaköri leírások
- adatkezelési szabályzat
- iratkezelési szabályzat
- selejtezési szabályzat
- és az óvoda további szabályzatai

4.2. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SORÁN ELKÉSZÜLŐ DOKUMENTUMOK

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés/levelezés, fenntartói döntések, ombudsmani döntések és bírósági határozatok másolata
- panaszkezelési nyilvántartó lap (1. számú melléklet)

Budapest, 20..... hónap nap

Bátyai Éva
óvodaigazgató

5. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

- 2011. évi CXCV törvény a nemzeti köznevelésről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet a nevelési oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

6. ZÁRADÉKOK

A Hegyvidéki Mesevár Óvoda (1125 Budapest Diós árok 1-3. OM azonosító: 201281) panaszkezelési szabályzatának tartalmát

1. a **nevelőtestület** év hónap napján elfogadta, a szabályzat tartalmára vonatkozóan egyetértését kinyilvánította.
2. a **szülői szervezet** tagjai év hónap napján megismerték, véleményezési és javaslattevési jogukkal éltek.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	2
1.1.	BEVEZETÉS:.....	2
1.2.	A SZABÁLYOZÁS CÉLJA	2
1.3.	ALAPELVEK	3
1.4.	A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, ÉRINTETTJEI, HATÁLYA, FELÜLVIZSGÁLATA	3
2.	ELJÁRÁS REND.....	4
2.1.	A PANASZBENYÚJTÁS RENDJE ÉS SORRENDJE	4
2.1.1.	A szülői panaszbenyújtás	4
2.1.2.	A köznevelésben foglalkoztatott személyek panaszbenyújtása	6
2.1.3.	Az óvoda külső partnereinek panaszbenyújtása	8
2.2.	PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	9
2.2.1.	A panasz bejelentése, benyújtása	9
2.2.2.	A panasz nyilvántartása	10
2.2.3.	A panasz kivizsgálása, döntés	11
2.2.4.	A döntéshozatalt követő válasz megküldése:	13
2.3.	A PANASZKEZELÉS TAPASZTALATAINAK ELEMZÉSE	13
3.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	14
3.1.	A FENNTARTÓ JOGORVOSLATA	14
3.2.	AZ OKTATÁSI OMBUDSMAN JOGORVOSLATA	14
4.	KAPCSOLÓDÓ FŐBB DOKUMENTUMOK.....	15
4.1.	A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ ÓVODAI DOKUMENTUMOK	15
4.2.	A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SORÁN ELKÉSZÜLŐ DOKUMENTUMOK	15
5.	KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK	16
6.	ZÁRADÉKOK	17

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap

A panasz felvétele

Sorszám:/év

A panasztétel időpontja: év hónap nap

A panasztevő neve:

A panasztevő címe:

A panasztevő telefonszáma:

A panasztevő e-mail címe:

A panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő)

- szóbeli: személyesen/telefonon
- írásbeli: postai levél /személyesen átadott levél/e-mail/fax

Panasz leírása (a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
a panasztevő aláírása

A panasz kezelése

A panaszfelvevő neve:

A panaszfelvevő beosztása:

A panaszügy intézéséért felelős neve:

A panaszügy intézkedéséért felelős beosztása:

A panasszal kapcsolatos intézkedés végrehajtásáért felelős neve:

A panasszal kapcsolatos intézkedés végrehajtásáért felelős beosztása:

A kivizsgálás módja:

Az intézkedés teljesítésének határideje: év hónap nap

A panasz megválaszolásának időpontja: év hónap nap

A panasz megválaszolásának módja:

.....

.....

Kivizsgálás eredménye, a panaszban megjelölt igényről való döntés:

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása.

(a megfelelő rész aláhúzendő)

A döntés indoklása:

.....

.....

.....

.....

.....

A panasz lezárásának határideje: év hónap nap

.....

döntéshozó aláírása

A panasszal kapcsolatosan szükséges belső intézkedések

A panasz kivizsgálása során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása, a panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, stb.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mellékletek

Csatolt mellékletek megnevezése: (a panaszkezelés során beszerzett információk dokumentumai, szakvélemények, stb.)

.....

.....

.....

.....

.....

A panaszkezelés elemzéséhez, fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk:

.....

.....

.....

A panasz oka:

A panasz gyakorisága:

.....

MEGISMERÉSI ZÁRADÉK

A Hegyvidéki Mesevár Óvoda 2025. január 1-től hatályos panaszkezelési szabályzatát megismertem:

Dolgozó neve	Beosztása	Dátum	Aláírás

Dolgozó neve	Beosztása	Dátum	Aláírás