



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



A módosítást készítette: Vitézné Horváth Erika
tagintézmény-vezető

2022. április



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	3
A szabályzat célja.....	3
A panaszkezelés alapelvei.....	4
Eljárási rend.....	5
A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai.....	7
A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárési rend.....	8
I. szint:.....	8
II. szint:.....	9
III. szint.....	9
IV. szint.....	9
V. szint.....	10
Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárési rend.....	10
I. szint.....	10
II. szint.....	10
III. szint.....	10
IV. szint.....	11
V. szint.....	11
Panasznyilvántartás.....	11
Jogorvoslati lehetőségek.....	12
Egyéb rendelkezések.....	12
Hatálybalépés.....	12
A szabályzat elérhetősége.....	12
Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok.....	13
Mellékletek.....	14
Megismerési nyilatkozat.....	15
Panaszkezelési nyilvántartó lap.....	17



Általános rész

Bevezetés

Keresztyén közösségünkben is előfordulhatnak esetek, amikor panaszra látunk vagy adunk okot. Isten igéje ismeri a mi szívünket, hétköznapi életünket, éppen ezért tanácsol is bennünket az ilyen helyzetekben is:

„Azért, ha a te ajándéodat az oltárra viszed, és ott megemlékezel arról, hogy a te atyádfiának valami panasza van ellened: Hagyd ott az oltár előtt a te ajándéodat, és menj el, elébb békélj meg a te atyádfiával, és azután eljövén, vidd fel a te ajándéodat.”

Mt. 5,23-24

„Elszenvedvén egymást és megbocsátván kölcsönösen egymásnak, ha valakinek valaki ellen panasza volna; miképpen a Krisztus is megbocsátott néktek, akképpen ti is.”

Kol. 3,13

Ez arra kötelez bennünket, hogy tegyük lehetővé a panaszaink helyes kezelését, mindenképpen kerüljük el azok szőnyeg alá söprését.

Az óvodánkkal kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, az alkalmazottakat, minden velünk kapcsolatba került partnerünket panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekben az intézmény köteles és jogosult is az intézkedésre. A panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárítására irányuló intézkedéseket tenni.

A panaszok egységes szabályok szerinti, átlátható, hatékony kivizsgálása és kezelése érdekében készítettük el a panaszkezelésről szóló szabályzatunkat.

A panasz fogalma: „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.” 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

A szabályzat célja

Az óvodai élet mindennapjaiban a szülők, alkalmazottak és más partnerek körében keletkező panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható és hatékony kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése, a problémák megfelelő szinten és a lehető leggyorsabban történő megoldása.

A szabályozás kötelezettjei: alkalmazotti kör, óvodavezetés, kollégiumvezetés, fenntartó

A szabályozásért és a szabályozás betartatásáért felelős: óvodai tagintézmény-vezető



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

Határidő: problémához rendelt

A szabályzat hatálya: Az óvoda gyermekeit és szüleit, illetve gondviselőiket, valamint az intézmény munkatársait, fenntartóját és az óvodával kapcsolatba kerülő partnereket panasztételi jog illeti meg.

A Szabályzat módosítás ideje: 2022. április 20.

A szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

A panaszkezelés alapelvei

„Ha pedig a világosságban járunk, a mint ő maga a világosságban van: közösségünk van egymással, és Jézus Krisztusnak, az ő Fiának vére megtisztít minket minden bűntől.” 1. Jn. 1,7

„Ha pedig a te atyádfia vétkezik ellened, menj el és dorgáld meg őt négy szem között: ha hallgat rád, megnyerted a te atyádfiát; Ha pedig nem hallgat rád, végy magad mellé még egyet vagy kettőt, hogy két vagy három tanú vallomásával erősíttessék minden szó. Ha azokra nem hallgat, mondd meg a gyülekezetnek; ha a gyülekezetre sem hallgat, legyen előtted olyan, mint a pogány és a vámszedő.” Mt. 18,15-17

- A panaszokat nem söpörjük a szőnyeg alá, igyekszünk elkerülni azok elmergesedését.
- Keresztyén értékrendünk szerint minden panaszunkat törekednünk kell békésen, azzal elintézni, akivel kapcsolatban panaszunk van. Ennek megfelelően teljesen elfogadhatatlan bárki megtámadása, bepanaszolása anélkül, hogy először ne az illetőt keresné meg az, akinek panasza van. A panaszkezelésnek nem megfelelő fórumai a levelezőlisták, egyéb elektronikus fórumok nyilvánossága! Nem elfogadható a panaszkezelési szintek megkerülése!
- Ha valaki vagy valami ellen jogos panasz merül fel, az érintettnek igyekeznie kell, hogy a problémát megoldja, a panaszra való okot megszüntesse.
- A rendezett kapcsolatra minden félnek törekednie kell; ennek segítő dokumentumai a Házirend, a Pedagógiai Program, az SzMSz, az egyéb szabályzatok.

Óvodánkban követelmény a partnerek fölvetéseinek gyors kivizsgálása, a föltárt hibák mielőbbi megoldása, a legjobb megoldás érdekében azok bevonása, akiket leginkább érintenek az egyes esetek. A panaszok megfelelő kezelésétől azt is várjuk, hogy működésünk, szervezetünk fejlődését, a velünk kapcsolatban állók közérzetének javulását, Isten szerinti rendünk jobbulását szolgálják.



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.
Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor
OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42
számlaszám: 10702019-51100005

A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek tisztességesnek, gyorsnak, érdeminek kell lennie.

- Panaszt olyan ügyekben lehet tenni, amelyek az óvoda hatáskörébe tartoznak, azaz az óvoda köteles és jogosult is az intézkedésre.
- Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeit a tagintézmény-vezető – akadályoztatása vagy érintettsége esetében a rangidős óvodapedagógus - vizsgálja meg.
- A panasz kezelésének kompetenciaszintjei vannak.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügyét komolyan vesszük.
- A panasz jogossága esetén a tagintézmény-vezető - akadályoztatása vagy érintettsége esetében a rangidős óvodapedagógus - köteles az ok elhárításával kapcsolatos intézkedéseket megtenni, szükség esetén a kollégium igazgatójánál, illetve a kollégium igazgatójával egyeztetve a fenntartónál intézkedést kezdeményezni. A panaszkezelést a jelzéskor azonnal meg kell kezdeni.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az óvodába lépéskor a Házirenddel együtt minden érintettet (szülőt, dolgozót) tájékoztatni kell.

Amennyiben valakinek az intézmény SzMSz-ében illetve Házirendjében foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő magatartás jut a tudomására, köteles azt jelezni a Panaszkezelési Szabályzatnak megfelelő szinten, függetlenül attól, hogy annak elszenvedője-e vagy sem.

Eljárási rend

- ✓ A panaszt, a vélt vagy valós problémát először azzal kell tisztázni, akire panaszunk van. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor kell továbblépni a Panaszkezelési Szabályzat szerint.
- ✓ A panaszkezelés rendjét az érintettekkel írásban ismertetni kell a panasz beérkezését követően haladéktalanul.
- ✓ Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, haladéktalanul át kell helyezni a megfelelő szintre, erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatni kell.
- ✓ A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- ✓ Amennyiben a probléma megoldásához, a foganatosított megoldás gyakorlatban történő bevalásának értékeléséhez hosszabb időre van szükség, az érintett felek egy előre, közösen meghatározott időtartamot követően közösen értékelik a megoldást. Ha szükséges, módosítják a gyakorlati tapasztalatoknak megfelelően.
- ✓ A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt (különösen: panasz, értesítések, jegyzőkönyvek, foganatosított döntések, értékelések) elkülönítetten nyilvántartva kell tárolni.



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

- ✓ A tagintézmény-vezető ellenőrzi, értékeli a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, szükség esetén korrekciós javaslatokat tesz és készít.
- ✓ Ha a panaszok indokolják, a tagintézmény-vezető a nevelőtestület, szükség esetén az SzMK bevonásával módosításokat vezet be az óvoda életében, vagy megerősíti az óvoda addigi rendjét (pl. a házirend aktualizálása vagy betartására való figyelemfelhívás).

A panaszok típusai:

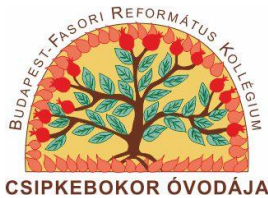
- A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek
- Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek
- Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek
- Egyéb sérelmek

A panaszkezelés folyamata:

- A panasz benyújtása, szóbeli panaszról haladéktalanul jegyzőkönyv felvétele
- Regisztráció, a panaszkezelés menetéről írásos tájékoztatás az érintetteknek
- A panasz jogosságának haladéktalan vizsgálata, a panasz nyilvántartásba vétele
- Jogos panasz esetén egyeztetés kezdeményezése az érintettekkel a lehető legrövidebb időn belül. A megbeszélések, egyeztetések tartalmának azonnali jegyzőkönyvbe foglalása és az érintett felekhez való eljuttatása (átadás, megküldés)
- Kivizsgálás (információgyűjtés)
- Döntés
- Válasz (a döntés írásos eljuttatása az érintettekhez)
- A szükséges intézkedések megtétele
- Elemzés (a szükséges következtetések levonása, tanulságok megfogalmazása)
- Az érintettek tájékoztatása

A döntés lehet

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása – elutasítás esetén a válasznak tartalmaznia kell a tájékoztatást a jogorvoslatról (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése)



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai

- Személyesen időpont-egyeztetéssel
- Telefonon a panasszal való élés tényének bejelentése, valamint időpontkérés a személyes egyeztetéshez az óvoda (06 1 351 7995) vagy a tagintézmény-vezető (06 30 408 5691) telefonján az óvoda nyitva tartási idejében.
- Írásban: 1071 Bp. Városligeti fasor 7. (postai úton) vagy a titkarságon leadott levélben
- Elektronikus levélben: ovodavezeto@csipkebokorovoda.hu
- Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

Ha a panasz írásban érkezik (levél), iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik. Ha a panasz elektronikus úton érkezik, az email-t nyomtatott formában, levélként kell iktatni az Iratkezelési Szabályzat szerint.

Szóban előterjesztett panasz esetén a panaszt azonnal jegyzőkönyvbe kell foglalni, ezt iktatni kell. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza: dátum, panasz leírása, panasztevő neve, értesítési címe, aláírása, a panaszt felvevő munkatárs adatai.

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panasz kivizsgálása és dokumentálása, nyilvántartása azonos módon történik.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos ismételt panasz (változatlan tartalommal)
- a panaszos a sérelmezett tevékenység bekövetkeztétől egy éven túl, vagy az arról való tudomásszerzéstől hat hónapon túl terjeszti elő panaszát
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen döntő jelentőségű információt valótlanul közölt, illetve hallgatott el.

A panasz beérkezéséről, ha azt nem a tagintézmény-vezetőnél kezdeményezték, az az óvodapedagógus, akihez a panasz beérkezett, haladéktalanul tájékoztatja a tagintézmény-vezetőt nyilvántartásba vétel céljából. A tagintézmény-vezető azonnal továbbítja a panaszt az illetékesnek, amennyiben a panaszt nem annál a személynél tették, aki az elbírálásra hatáskörrel rendelkezik.

Az ügyintézés során biztosítani kell a pártatlanságot és az elfogultatlanságot.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt: aki a panaszt tette, akire a panasz irányul, akire a panasz elbírálása kihatással lehet, akiről az ügy tárgyilagossága megítélése egyéb okból nem várható el.

A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, beszerzésével, az érintettek meghallgatásával (amelyről jegyzőkönyv készül), szakértő bevonásával.



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

Amennyiben az ügy bonyolultsága folytán a kivizsgálás hosszabb időt vesz igénybe, mint az egyes szintekre meghatározott időtartam, a tagintézmény-vezető írásban tájékoztatja az érintett feleket az eljárás lezárásának várható idejéről.

A végső döntésben a panaszos valamennyi fölvetésére ki kell térni, amelyeket részletes indoklással kell ellátni. Rögzíteni kell a jogorvoslati lehetőségeket (benyújtás módja, fellebbviteli szerv megnevezése).

Amennyiben a panasz elbírálására az óvoda nem rendelkezik hatáskörrel, a tagintézmény-vezető haladéktalanul írásban tájékoztatja a panaszost, hogy mely hivatalos szervhez, hatósághoz, bírósághoz fordulhat a panaszával.

A panaszt és az arra adott választ a lezárást követően legalább öt évig az irattárban kell őrizni.

A panaszos személyes adatai csak a panasz kivizsgálására hatáskörrel rendelkező személyek részére adható át.

A panaszkezelés szintjei, lépései

Az alább megadott határidők az adott szintre kerülés napjától értendők.

Az egyes szintek panaszmegoldási sikertelensége estén a panaszost írásban haladéktalanul tájékoztatni kell a jogorvoslati lehetőségekről (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése).

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos saját vagy gyermeke képviselőjében a csoport óvodapedagógusához fordul a problémájával.

- ✓ Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet, ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- ✓ Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ✓ Az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt, aki a szükséges adminisztratív intézkedéseket megteszi.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

II. szint:

Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a tagintézmény-vezető felé.

- ✓ A tagintézmény-vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- ✓ Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: tagintézmény-vezető

III. szint

A panaszos a tagintézmény-vezető útján írásban benyújtja panaszát a kollégiumigazgatóhoz, vagy a tagintézmény-vezető – különösen a II. szint eredménytelensége esetén - bevonja a panaszkezelésbe a kollégiumigazgatót, mely döntéséről egyidejűleg írásban értesíti a panaszost.

- ✓ A kollégiumigazgató áttekinti az ügyet, illetve eddig keletkezett iratait.
- ✓ A kollégiumigazgató egyeztet a tagintézmény-vezetővel és a panaszossal, az érintettel (lehetőség szerint közösen), melyről jegyzőkönyvet vesz föl.
- ✓ Megoldási javaslatot tesz, vagy azonnal továbbítja az ügyet a fenntartóhoz. Döntését írásban rögzíti, tájékoztatja az érintetteket.
- ✓ Ha megoldási javaslata célt ér, akkor a probléma lezárul.

Határidő 10 munkanap

Felelős: kollégiumigazgató

IV. szint

A kollégiumigazgató vagy a panaszos bejelenti a panaszt a fenntartó felé

- ✓ A kollégiumigazgató a tagintézmény-vezető és a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kapcsán.
- ✓ Fenntartói egyeztetés a panaszossal, melynek eredményét egyidejűleg írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.
Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor
OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42
számlaszám: 10702019-51100005

V. szint

A panaszos a panaszát valamely hivatalos szerv, hatóság vagy bíróság előtt adja elő.

Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint

A panaszos dolgozó panaszával a terület/témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

- ✓ Gyermekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések: tagintézmény-vezető
- ✓ Neveléssel, szakmai munkával kapcsolatos kérdések: ha van a témában munkaközösség, akkor annak vezetője, tagintézmény-vezető
- ✓ Munkaügyi/munkajogi kérdések: közvetlen felettes, elrendelő
- ✓ Munkaszervezési kérdések: közvetlen felettes, elrendelő
- ✓ A felelős megvizsgálja a panaszt. Amennyiben a panasz nem jogos, tisztázza a panaszossal. Amennyiben jogos a panasz, egyeztet az érintettekkel, erről jegyzőkönyvet vesz föl. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint

A közvetlen felettes vagy a terület/témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az tagintézmény-vezető felé (a panasz jellege szerint)

- ✓ A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- ✓ Az egyeztetésen kialakult megállapodást írásba foglalják. Ha ez eredményes, akkor a panasz megnyugtatóan rendeződik, lezárul.

Határidő 10 munkanap

Felelős: tagintézmény-vezető

III. szint

A panaszos a tagintézmény-vezető útján írásban eljuttatja panaszát a kollégiumigazgatóhoz, vagy a tagintézmény-vezető bevonja a panaszkezelésbe a kollégiumigazgatót.

- ✓ A kollégium igazgatója az érintettek és a tagintézmény-vezető bevonásával megvizsgálja a panaszt.
- ✓ Közös megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- ✓ A panaszossal való egyeztetés alapján írásban rögzítik a megállapodást és a megelőző egyeztetés lényegét. Ha ez eredményes, az ügy megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 20 munkanap

Felelős: kollégiumigazgató



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.
Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor
OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42
számlaszám: 10702019-51100005

IV. szint

A panaszos bejelenti vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- ✓ A fenntartó a kollégiumigazgató és a tagintézmény-vezető bevonásával megvizsgálja a panaszt.
- ✓ Közös megoldási javaslatot tesznek, egyeztetnek az érintettekkel, megállapodásukat és a megelőző egyeztetés lényegét írásban rögzítik. Ha ez eredményes, az ügy lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

V. szint

A panaszos panaszát hivatalos szerv, hatóság, bíróság előtt terjeszti elő. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól, az azok megoldását célzó intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni oly módon, amely alkalmas a panaszok útjának nyomon követésére. A dokumentumnak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a panaszos adatai
- a panasz rövid tényyszerű leírása
- a panasz benyújtásának időpontja, módja
- a panasztevő aláírása, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot elfogadja (vagy a megtagadás tényének följegyzése)
- a panasztevő aláírása, hogy adatainak kezeléséhez a panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben hozzájárul
- a panaszfelvevő neve, beosztása
- a kivizsgálás módja, eredménye
- a panasz kezelését célzó konkrét intézkedések; elutasítás esetén annak indoklását
- az intézkedésért és végrehajtásáért felelős személy(ek) neve
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja a kivizsgálás menetéről, egyéb fontos tényekről
- a panasz lezárásának határideje
- a kivizsgálás során beszerzett információkat, a felhasznált dokumentumok (pl. szakvélemény) megnevezését – a dokumentumokat mellékelni kell
- a panasz kezelése során kialakult döntés, valamint a megelőző egyeztetések jegyzőkönyve
- a panasz megválaszolásának időpontja és módja
-



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

A panaszkezelés dokumentumaira vonatkozó egyéb szabályok:

- A panaszkezelés során keletkező dokumentumok őrzési ideje 5 év.
- A panaszügyi nyilvántartásban, dokumentumokban rögzített adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelendők.
- A panaszkezelés dokumentumait külön dossziében kell tartani.

Jogorvoslati lehetőségek

Minden esetben a jogorvoslat a panaszkezelés következő szintjén kezdeményezhető. A panasz elutasítása esetén a panasztévőt írásban kell tájékoztatni arról, hogy milyen jogorvoslati lehetőség áll előtte.

Egyéb rendelkezések

A szabályzat visszavonásig érvényes, felülvizsgálata 3 évenként esedékes. Legközelebbi felülvizsgálat: 2025. április

A nevelési év végén a tagintézmény-vezető áttekinti, ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi tapasztalatait, melyeket rögzít az éves beszámolójában.

Hatálybalépés

2020 október 1.

A szabályzat elérhetősége

A Panaszkezelési Szabályzat az óvoda épületében a földszinti aulában, az óvoda honlapján (www.fasor.hu/csipkebokor) elérhető. A Házirenddel együtt elektronikus levélben kiküldjük minden óvodásunk családjának, kérésre nyomtatott formában is átadjuk.

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmát az újonnan felvett gyermekek szüleivel az első szülői értekezleten ismertetjük.



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

- SzMSz
- Házirend
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a köznevelési intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

Budapest, 2022. 04. 12.

.....
Szűcsné Tihanyi Gyöngyi

Kollégiumigazgató

.....
Vitézné Horváth Erika

tagintézmény-vezető



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

Mellékletek

1. sz. melléklet: Megismerési nyilatkozat

2. sz. melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.
Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor
OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42
számlaszám: 10702019-51100005

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Ikt. sz.:/.....

A panasztétel időpontja:	A panasztévő neve:
A panasz benyújtásának módja: A megfelelő aláhúzendő Szóbeli: személyesen; telefonon Írásbeli: postán; személyesen; elektronikusan	Elérhetősége: Tel.: Email:
A panasz leírása:	
A panaszfelvevő neve, beosztása:	A kivizsgálás módja:
A kivizsgálás eredménye: A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények, stb, rövid leírása.	
Szükséges intézkedés: A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása. Elutasítás esetén az elutasítás tényének feltüntetése.	
A csatolt melléletek megnevezése: Melléletek: A panasz benyújtásától az ügy lezárultáig keletkezett dokumentumok felsorolása.	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve, beosztása:	
A panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja: A tájékoztatás el nem fogadása esetén jegyzőkönyvet kell készíteni!	A panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat ELGOGADJA; NEM FOGADJA EL A megfelelő aláhúzendő



Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Református Iskolája és
Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Városligeti fasor 7.

Tel.: +36 30 432 4505 | titkarsag@csipkebokorovoda.hu | www.fasor.hu/csipkebokor

OM azonosító: 034917 | adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 10702019-51100005

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmát megismertem. Annak rendjét panaszom kezelésére nézve (megfelelő aláhúzendó)

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

Panaszom kivizsgálásának és kezelésének menetéről, az eljárásban várható határidőkről tájékoztatást kaptam.

Aláírással hozzájárulok, hogy a panaszommal kapcsolatos intézkedések során adataimat a panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben kezeljék.

Kelt:

.....
a panasztévő aláírása

.....
a panaszfölvéő aláírása