ZALAEGERSZEGI BELVÁROSI I. számú ÓVODA
8900 Zalaegerszeg, Kis utca 8.
☎: 92 / 598-731, Email: ady.ovi@zelkanet.hu; adyovoda@gmail.com
www.zegi-belvarosi1-ovi.hu

Iktatószám: I/08-195/2025.

A Zalaegerszegi Belvárosi I. számú Óvoda

Panaszkezelési és közérdekű bejelentések kezelésére vonatkozó szabályzata

OM azonosító: 037344

Készítette: **Horváthné Ambrus Marianna**
Igazgató

Készült: **2025. május 08.**

Hatályba lép: **2025. május 15.**

Mikes Kelemen utcai Tagóvoda
8900 Zalaegerszeg,
Mikes K. u. 2/A.
☎: 92/313-560;
Email: mikesovi@zelkanet.hu

Szivárvány téri Tagóvoda
8900 Zalaegerszeg,
Szivárvány tér 1-3.
☎: 30/220-2669
Email: zegszivarvanyovi@gmail.com

Ságodi Csoport
8900 Zalaegerszeg,
Ságodi u. 94/A.
☎: 92/630-266
Email: sagodovi@zelkanet.hu

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelmében - a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából –a Zalaegerszegi Belvárosi I. számú Óvoda ügyintézése során a polgárok közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

2. A szabályzat hatálya

- A szabályzat személyi hatálya az óvoda képviselőire, munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottjaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.
- A szabályzat hatálya az óvodába érkezett azon beadványokra teljed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek,
- A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Értelmező rendelkezések

A szabályzat értelmében:

1. **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.
2. **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; közérdekű bejelentésekkel és

panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

4. Eljárási alapelvek

- A panaszt e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia,
- A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.

5. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

Panaszt és közérdekű bejelentést bárki előterjeszthet az 1. számú melléklet szerinti űrlapon az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

Levelezési cím:

- Kis utcai Óvoda: 8900 Zalaegerszeg Belvárosi I. számú Óvoda 8900 Zalaegerszeg, Kis utca 8.
- Mikes Kelemen utcai tagóvoda 8900 Zalaegerszeg, Mikes Kelemen utca 2/a.
- Szivárvány téri tagóvoda 8900 Zalaegerszeg, Szivárvány tér 1-3.
- Ságodi csoport 8900 Zalaegerszeg, Ságodi út 94/a.

E-mail-cím:

- Kis utcai óvoda: ady.ovi@zelkanet.hu, vagy adyovoda@gmail.com
- Mikes Kelemen utcai tagóvoda: mikesovi@zelkanet.hu
- Szivárvány téri tagóvoda: zegszivarvanyovi@gmail.com
- Ságodi csoport: sagodovi@zelkanet.hu

Telefonon:

- Kis utcai óvoda: 92/598-731, vagy 92/598-732 vagy 30/9914058
- Mikes Kelemen utcai tagóvoda:92/313-560, vagy 92/630-267
- Szivárvány téri tagóvoda: 06 30 220 26 69
- Ságodi csoport: 92/312-422

A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy a 2. melléklet szerinti jegyzőkönyvbe foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
- ha van, a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát,
- a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- a bejelentő aláírását,
- az eljáró személy aláírását.

Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni.

Teendők közérdekű bejelentés, vagy panasz esetén:

- A korábbival azonos tartamú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a bejelentő 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 vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az óvoda mellőzi.

- Az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
- A közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az óvodavezetősége vizsgálja felül, amennyiben megállapítja, hogy a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.
- Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján írásban nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot megvizsgálja.
- A beadványon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a - törvényes képviselő vagy meghatalmazott - szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő - közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő - igazolását.
- Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása mellőzhető.
- A panaszt és a közérdekű bejelentést, ha törvény eltérően nem rendelkezik, a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
- Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- az eljáró ügyintéző nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- elintézés várható időpontját,
- a határidő-hosszabbítás indokait,
- bejelentés iktatott, másolati példányát.

6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

- Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

- A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.
- A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintettet tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett, felhívás hiányában is jogosult 8 napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni,
- A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

7. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

- A vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt haladéktalanul értesíti.
- Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján, ha alaposnak bizonyul - 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.

8. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

- A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő a 3. mellékletben szereplő nyilatkozatban egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.
- Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen olyan valótlan adatot, tényt közölt, vagy olyan valós adatot, tényt hamis színben tüntetett fel, illetve elhallgatott, amelynek a panasz, közérdekű bejelentés elbírálása szempontjából döntő jelentősége van 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 lefolyatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

9. Záró rendelkezések:

Jelen eljárásrend **2025. május 15. napján lép hatályba**, egyidejűleg az addig érvényes szabályzat hatályát veszíti, az eljárásrend rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Az eljárásrendet a Zalaegerszegi Belvárosi I: számú Óvoda alkalmazotti közössége megismerte.

Zalaegerszeg. 2025. május 08.

Horváthné Ambrus Marianna

igazgató

MELLÉKLETEK:

1. számú melléklet

1. Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap

I.	Címzett	
	Eljárásra jogosult:	
	Panasszal érintett:	
II.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	

Zalaegerszeg. 20.....év ..... hó ..... nap

Bejelentő: _____

2. melléklet

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
II.	A bejelentés előterjesztésének	
	helye:	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

Zalaegerszeg. 20.....év ..... hó ..... nap

Bejelentő **Eljáró személy**

3. melléklet

HOZZÁJÁRULÁS a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott .....

.....(panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe) a(z)

.....

szemben (közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése) 20..... év ..... hó ..... napon .....tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Zalaegerszeg. 20.....év ..... hó ..... nap

_____

Bejelentő

A 368/2011. (XII.31.) Korm. Rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról 13. §. (4) bekezdése alapján, a költségvetési szerv számára a (2) bekezdés b)-h) pontja szerint a Zalaegerszegi Belvárosi I. számú Óvoda által készített **Panaszkezelési és közérdekű bejelentések kezelésére vonatkozó szabályzatának** intézményünkre vonatkozó előírásaival egyetértek, az intézményre kötelező érvényességét elfogadom.

Zalaegerszeg, 2025. 2025 MÁJ 12.

Zalaegerszegi Gazdasági Ellátó

igazgató