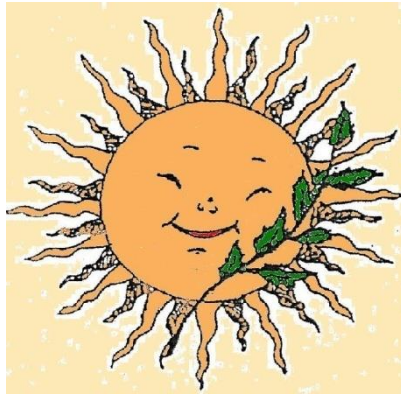


**Napsugár Óvoda és Bölcsőde**  
4090 Polgár, Bessenyei utca 4-5.  
0652573153  
[napovi@napovi.t-online.hu](mailto:napovi@napovi.t-online.hu)

---



**A Napsugár Óvoda és Bölcsőde közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének szabályzata**

030978

Készítette:

Bajnay- Szabó Mónika

Főigazgató

Készült: 2025. 09.01.

Felülvizsgálva: 2026.04.01.

Iktatási szám:030978001/00227-1/2026.

## Tartalom

I.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
II.	Az eljárásrend hatálya, megismerhetősége.....	5
III.	Értelmező rendelkezések, fogalmak.....	6
IV.	PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJE.....	7
	1. Panasz, közérdekű bejelentés megtételének módja .....	7
	2. A panaszkezelés lépcsőfokai .....	7
	3. Formális panaszkezelési eljárás.....	8
	4. A panaszkezelés szintjei .....	8
	5. Panaszkezelési határidők .....	8
	6. Óvodás gyermek kapcsán felmerült szülői panasz kezelése .....	9
	7. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	12
	8. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje.....	14
	9. Érdeksérelem .....	14
	10. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos panaszok és közérdekű adatigénylések.....	14
	11. A panasz nyilvántartása, betekintési jog .....	14
	12. A panaszok, közérdekű bejelentések tapasztalatainak éves áttekintése .....	15
	13. A panaszos vagy közérdekű bejelentő jogai.....	15
V.	Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére vonatkozó szabályok .....	16
	1. Az intézmény belső visszaélés-bejelentési rendszere (Rendszer) .....	16
	2. A visszaélés-bejelentések kivizsgálásában közreműködők .....	17
	3. Az eljárás mellőzésére vonatkozó szabályok .....	18
	4. A visszaélés-bejelentés kivizsgálásának szabályai.....	18
	5. A visszaélést bejelentők védelme .....	20
	Panaszkezelési nyilvántartó lap.....	24
	A panaszkezelési eljárás folyamatábrája .....	25
	START .....	25
	Mellékletek listája .....	26
	1. sz. melléklet.....	27
	2. sz. melléklet.....	28
	3. sz. melléklet.....	29
	4. sz. melléklet.....	31
	5. sz. melléklet.....	33
	6. sz. melléklet.....	36
	7. sz. melléklet.....	37
	8. sz. melléklet.....	39

## I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. A panaszkezelési rend olyan - az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött - jogszabályban elő nem írt szabályzó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlást hivatott elősegíteni. Jelen szabályzat hatálya a nevelési-oktatási intézménnyel jogviszonyban álló gyermekekre, törvényes képviselőkre, a nevelési-oktatási intézmény dolgozóira terjed ki. Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a nevelési - oktatási intézményhez érkezett mindazon kérelemre/bejelentésre (továbbiakban: panasz), amelyek egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak, és kivizsgálásuk, valamint - amennyiben szükséges és indokolt - a döntés a nevelési - oktatási intézmény hatáskörébe tartozik.

A szabályzat hatálya kiterjed továbbá a közérdekű bejelentésekre, amennyiben a nevelési - oktatási intézmény hatáskörébe tartozik a bejelentés elintézése.

A 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.

A panaszkezelés alapelvei:

- A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásokkal.
  - A nevelési-oktatási intézménybe érkezett panaszt a nevelési-oktatási intézmény szabályzataival összhangban kell kivizsgálni.
  - A panaszkezelési eljárás lefolytatása során a panasz kivizsgálása minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, közérthetően, körültekintően, segítőkészen történik.
  - A panaszkezelés során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.
  - A panaszkezelési eljárás során a panasztevő személyes adatait a GDPR-nek megfelelően kell kezelni.
  - A hivatali út (a panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
2. A Napsugár Óvoda és Bölcsőde (a továbbiakban: intézmény) legfontosabb törekvése a minőségi szolgáltatás nyújtása, az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, a Sajátos nevelési igényű gyermekek óvodai nevelésének irányelve, a Helyi Pedagógiai Program figyelembevételével. Intézményünk elkötelezett a tevékenységével kapcsolatban felmerülő panaszok, közérdekű bejelentések, jogellenes cselekmények és mulasztások, illetve visszaélések megfelelő kezelése iránt, és minden tőle elvárható intézkedést megtesz, a felmerülő kockázatok kezelése, ill. további visszaélések megelőzése érdekében, biztosítva a panaszosok, közérdekű bejelentők, illetve a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tevő személyek jogainak védelmét, erősítve ezáltal a jogszabályok betartását, az intézmény saját céljainak elérését és értékeinek

megőrzését, valamint erősítse a belső és külső partnerek bizalmát és az intézmény reputációját.

3. Jelen szabályzat célja, hogy a polgárok törvényes érdekeinek védelme érdekében *a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából az intézmény a feladatellátása során a közérdekű bejelentéseinek és panaszainak előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást szabályozza.

- biztosítsa az átláthatóságot és integritást,
- megismertesse az intézmény dolgozóival a feladatellátásuk során panaszt vagy bejelentést eredményező magatartás, cselekmény következményeit,
- a beérkező panasz e szabályzatban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban vizsgálják ki,
- a bejelentő védelmére garanciát nyújtson (a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy közérdekű bejelentés megtétele miatt) -kivéve rosszhiszemű bejelentés miatt-
- a kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasz határidőben elkészüljön, a válasz pontos és közérthető legyen,
- a panaszok és közérdekű bejelentések tapasztalatainak felhasználása az intézmény közfeladatellátása minőségének javítása és az integritását érintő kockázatok csökkentése érdekében.
- Az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémák, viták, a lehető legkorábban, a legmegfelelőbb módon megoldódnak.
- A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyeket a köznevelési intézmény más szabályzó dokumentumokban nem szabályoz.
- A köznevelési intézménnyel jogviszonyban álló gyermekeket törvényes képviselőik útján, valamint a köznevelési intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- A panasz jogossága esetén a főigazgató köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, ha szükséges, a köznevelési intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.
- A panaszkezelés eljárásrendjéről a köznevelési intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden gyermek törvényes képviselőjét és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Jelen szabályzat célja továbbá, hogy

- meghatározza az intézmény, mint foglalkoztató által létrehozott belső visszaélés-bejelentési rendszer (a továbbiakban rövidítve: Rendszer) működését, valamint
- a Rendszerbe beérkezett bejelentések kezelésére és kivizsgálására vonatkozó eljárási és adatkezelési szabályokat, illetve a bejelentővédelmi rendelkezéseket.

**A szabályozás érintettjei:** az intézmény vezetői és alkalmazotti köre, az intézmény közfeladatának ellátásában, szolgáltatásaiban érintett bármely személy

**Szabályozásért felelős:** Főigazgató

**Határidő:** a Panasztörvény és a gyermekétkeztetésre vonatkozó jogszabályban meghatározott határidő szerint

**Szabályzat felülvizsgálata:** jogszabályváltozás esetén, illetve szükség szerint

## **II. Az eljárásrend hatálya, megismerhetősége**

1. Jelen szabályzat tárgyi hatálya az intézmény működésével, a köznevelési alaptevékenységével, közétkeztetési feladataival és az alkalmazottaival kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki, azzal, hogy rendelkezéseit az intézménynek továbbított panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülő beadványokra is alkalmazni kell.
2. Jelen szabályzat hatálya kiterjed továbbá a jogellenes, vagy jogellenesnek vélt cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információra, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokra.
3. A szabályzat személyi hatálya az intézménynél – a foglalkoztatás jellegétől függetlenül – a foglalkoztatott személyekre, valamint a közérdekű bejelentőkre, a panaszosokra, illetve a visszaélést bejelentő személyekre terjed ki.
4. Az intézmény működésével kapcsolatban mindenkinek joga van ahhoz, hogy kérelemmel, panasszal, vagy javaslattal forduljon az intézményhez amennyiben jogi, vagy más természetű sérelem érte annak tevékenységével, mulasztásával kapcsolatban, illetve bármely munkatársának magatartása miatt.
5. A belső visszaélés-bejelentési rendszerbe történő bejelentésére a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, *valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról* szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény) meghatározott személyek jogosultak.
6. **A szabályzat 2026. április 1. napján lép hatályba, és annak kihirdetését a foglalkoztatottak tekintetében az 1. melléklet szerinti megismerési nyilatkozatban kell dokumentálni.**
7. **A szabályzat belső visszaélés-bejelentési rendszerre vonatkozó V. fejezete és a 3-7. számú mellékletei 2026. április 1-jén lépnek hatályba.**
8. Az intézmény a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon és tartalommal gondoskodik arról, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők a közérdekű bejelentés megtételére, a panaszjog gyakorlására, illetve a belső visszaélés bejelentési rendszerbe történő bejelentésre vonatkozó szabályokat megismerjék.

### III. Értelmező rendelkezések, fogalmak

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.

Nem tekintendő panasznak az a bejelentés, amely az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) szerint - hatósági eljárás megindítására vonatkozó - kérelemnek minősül.

Nem tekintendő panasznak a minősítés szempontjából azon észrevétel vagy egyeztetésre irányuló bejelentés, amely nem egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

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.
3. **Eljárás:** A panaszok, a közérdekű bejelentések, valamint a bejelentett visszaélések megfelelő kezelésének és kivizsgálásának jelen szabályzatban meghatározott rendje.
4. **Visszaélés-bejelentés:** jogsértésre vonatkozó információ szóbeli vagy írásbeli közlése;
5. **Beadvány:** a jelen szabályzat alkalmazásában a panasz, közérdekű bejelentés vagy visszaélés-bejelentéssel kapcsolatosan érkezett irat;
6. **Bejelentő (a visszaélés-bejelentési rendszerben):** olyan természetes személy, aki munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerzett, jogsértésre vonatkozó információt bejelent vagy nyilvánosságra hoz;
7. **Bejelentésben érintett személy:** olyan természetes vagy jogi személy, akinek vagy amelynek a panasz, a bejelentés vagy a nyilvánosságra hozatal keretében a jogsértést tulajdonítják, vagy akit vagy amit az említett személlyel kapcsolatba hoznak;
8. **Foglalkoztatásra irányuló jogviszony:** minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi,
9. **Foglalkoztató:** aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat, jelen szabályzat alkalmazásában foglalkoztató az intézmény.
10. **Foglalkoztatott:** az a természetes személy, aki az intézmény számára és annak irányítása alatt, foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.
11. **Visszaélésre vonatkozó információ:** információ az olyan tényleges vagy potenciális jogsértésekről – az ilyen jogsértésekkel kapcsolatos megalapozott gyanút is ideértve –, amelyek bekövetkeztek vagy nagy valószínűséggel bekövetkeznek azon szervezetnél, ahol a bejelentő személy dolgozik, dolgozott, vagy valamely más szervezetnél, amellyel a bejelentő személy a munkája során kapcsolatba lépett, valamint az ilyen jogsértések leplezésére tett kísérletekről;

12. Visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért felelős: Az a személy vagy szervezet, akit a Panasztörvény alapján visszaélés-bejelentési rendszer kialakítására kötelezett foglalkoztató kijelölt vagy megbízott.

#### **IV. PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJE**

##### **1. Panasz, közérdekű bejelentés megtételének módja**

1. A beadvány megtehető személyesen, vagy képviselő, meghatalmazott útján az alábbi módokon:
  - a) személyes megjelenés során az intézmény főigazgatójánál, főigazgató-helyettesénél, telephely óvoda vezetőjénél, óvodapedagógusnál
  - b) postai úton az intézmény levelezési címére elküldve: **Cím 4090 Polgár, Bessenyei utca 4-5.**
  - c) telefonon a **06-52-573-153 telefonszámon,**
  - d) elektronikus úton (elektronikus levélben, ügyfélkapun keresztül, e-papíron stb.)
2. Amennyiben a panaszos/bejelentő a neve és a lakcíme közlése nélkül nyújtja be a beadványt, de ismert a kapcsolatfelvétel módja, úgy felhívásra kerül ezen adatok pótlására a kivizsgálás megkezdése érdekében. Amennyiben ennek nem tesz eleget, a beadvány bejelentés kivizsgálása a Panasztörvény vonatkozó rendelkezése értelmében mellőzésre kerül, kivéve, ha a beadvány alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
3. Amennyiben képviselő vagy meghatalmazott útján történik a beadvány benyújtása, igazolni kell a képviseleti jogosultságot. Ha ez nem történik meg, akkor a képviselő részére tájékoztatás nem küldhető.
4. Amennyiben a beadvány nem tartalmaz kellő információt (vizsgálandó beazonosítható helyszín, a vélt szabálytalanság leírása) a kivizsgálás megkezdéséhez, úgy az ahhoz szükséges információkat be kell kérni. A vizsgálat lefolytatása további adatok benyújtását is szükségessé teheti.

##### **2. A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. A pedagógus saját hatáskörében kezeli a neki jelzett problémát, vagy a főigazgatóhoz fordul.
2. A főigazgató-helyettes kezeli a problémát, vagy a főigazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul. A főigazgató saját hatáskörében kezeli a neki jelzett problémát, vagy a fenntartójához fordul a probléma megoldása érdekében.
4. Bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja esetén feljelentést kell tenni a rendőrségen.
5. A gyermekvédelem területét érintő probléma esetén kötelező jelzést küldeni a gyermekevédelmi jelzőrendszer tagjainak.

6. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos/bejelentő általi megismételt beadvány vizsgálata mellőzhető.
7. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység, vagy bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

### **3. Formális panaszkezelési eljárás**

- A panaszkezelő felé a panasztevők a panaszaikat megtehetik:
- személyesen (melyről iktatószámmal ellátott jegyzőkönyv készül).
- írásban (címmel ellátott kell, hogy legyen).
- elektronikusan (e-mail).

A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges, az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A jegyzőkönyvet úgy kell elkészíteni, hogy az megfeleljen a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet 85. § (3) bekezdésben foglaltaknak.

A panaszt intéző személy a panaszkezelési nyilvántartó lapot kitölti, iktatja.

Az óvodai közösségek (szülői szervezet) és az egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők, a gondviselők a szülői szervezeten keresztül élhetnek panasszal.

### **4. A panaszkezelés szintjei**

- I. A probléma megoldását a pedagógustól kérheti a gyermek törvényes képviselője.**
- II. Ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, illetve amennyiben a pedagógus nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, a panaszos közvetlenül a főigazgatóhoz, a főigazgató-helyettesekhez fordulhat.**
- III. Szükség esetén a panaszkezelés érdekében a pedagógus, főigazgató-helyettes jelez a főigazgató felé. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a gyermek törvényes képviselője közvetlenül a köznevelési intézmény főigazgatójához fordulhat.**
- IV. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.**

### **5. Panaszkezelési határidők**

1. A Panasztörvény alapján a beadvány kivizsgálásának határideje 30 nap, amely meghosszabbítható.
2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag ennél hosszabb ideig tart, erről megfelelő indokolás mellett a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt tájékoztatni

kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

3. Tekintettel arra, hogy a *gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról* szóló 1997. évi XXXI. törvény 36.§ (1)-(2) bekezdése az általános, 30 napos panaszkezelési határidőtől eltérően az érdemi válaszadásra 15 napos határidőt állapít meg abban az esetben, ha a panasz az ellátásra, a gyermeki jogok sérelmére, illetve a törvény 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadására vonatkozik, ezért az e törvény hatálya alá tartozó ellátások tekintetében a panasz kivizsgálási határideje: 10 nap.

4. I. szinten, a pedagógusnál jelzett panasz esetén, a problémáról való értesülést követően-amennyiben hatáskörrel rendelkezik a probléma megoldáshoz -15 napon belül intézkedik, és válaszol a panaszosnak, illetve hatáskör hiányában továbbítja a panaszt a következő szintre, a főigazgatónak/ főigazgató-helyettesnek.

5. A főigazgató/főigazgató-helyettesek három munkanapon belül kötelesek egyeztetni a panasztevővel és megtenni a megfelelő intézkedést.

6. A kivizsgálás eredményéről értesítést küldünk, alapvetően azon a csatornán, amelyen a beadvány érkezett.

7. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a beadvány elintézéséről a panaszt vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

8. Amennyiben a beadványt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez átesszük. Az áttételről a panaszt/bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesítjük.

9. A fenntartó jogorvoslati eljárásának határidejére az Ákr. alkalmazandó, mely sommás eljárásban 8 nap, teljes eljárásban 60 nap. Az Nkt. 37-38.§-a rendelkezik arról, mely ügyekben lehet a fenntartóhoz fordulni.

10. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a. ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b. 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.

11. Ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot az intézmény intézkedés mellőzésével befejezheti.

## **6. Óvodás gyermek kapcsán felmerült szülői panasz kezelése**

A gyermek törvényes képviselője, mint panaszos problémájával a pedagógushoz fordul.

- Abban az esetben, ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt a főigazgató felé.

- A főigazgató/főigazgató-helyettes három munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést a panaszos és az érintettek szóba vagy írásban rögzítik.
- Ha a problémát nem sikerült rendezni, a köznevelési intézmény főigazgatója tizenöt munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és intézkedést tesz a probléma kezelésére, a panaszost írásban tájékoztatja.
- A probléma további fennállása esetén az főigazgató a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal, amit írásban rögzít.

## **A köznevelési feladathoz kapcsolódó, szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**

**I. szint:** A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős az óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt telephely óvoda vezetője felé, főigazgató-helyettes felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- 

Határidő: 15 munkanap

Felelős: telephely óvoda vezető, főigazgató-helyettes

**III. szint:** telephely óvoda vezetője, főigazgató-helyettes helyettes továbbítja a panaszt az főigazgató felé.

- Az főigazgató megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 nap

Felelős: főigazgató

**IV. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: főigazgató

**V. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa, vagy az alapvető jogok biztosa felé, illetve bírósági eljárást kezdeményez. Ebben az esetben az intézményt adatszolgáltatási és közreműködési kötelezettség terheli a hatóságok, illetve a bíróság felé.

### **A szülőkre vonatkozó közétkeztetéssel kapcsolatos panaszkezelési eljárási rend**

**I. szint:** A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus és kisgyermeknevelő megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az élelmezésvezető felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős az óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus és kisgyermeknevelő továbbítja a panaszt a telephely vezetője/főigazgató-helyettes felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel, élelmezésvezetővel
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: telephely óvoda vezető, főigazgató-helyettes

**III. szint:** A telephely óvoda vezetője, főigazgató-helyettes továbbítja a panaszt az főigazgató felé.

- Az főigazgató megvizsgálja a panaszt és egyeztet az élelmezésvezetővel megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 nap

Felelős: főigazgató, élelmezésvezető

**IV. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: főigazgató

**V. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa, vagy az alapvető jogok biztosa felé, illetve bírósági eljárást kezdeményez. Ebben az esetben az intézményt adatszolgáltatási és közreműködési kötelezettség terheli a hatóságok, illetve a bíróság felé.

## 7. **Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy a köznevelési 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 annak a területnek a felelőse, ahol a probléma felmerült.
- A felelős három munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül akkor a felelős 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az főigazgató közreműködésével, akkor az főigazgató jelez a fenntartó felé.
- Amennyiben a köznevelési intézmény főigazgatója szükségesnek látja, be kell vonni a fenntartó képviselőjét.
- Ezután a fenntartó képviselője és az főigazgató egyeztet a panaszossal. Amennyiben türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- A belső visszaélés-bejelentési rendszert, annak protokollját a melléklet tartalmazza.

**I. szint:** A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	Főigazgató, telephelyvezető, vezető helyettesek
Neveléssel kapcsolatos kérdések	Főigazgató, telephelyvezető, vezető helyettesek
Munkaügyi/ munkajogi kérdések	Főigazgató
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben a panasz jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

**II. szint:** A témakör felelőse közvetíti a panaszt a területért felelős vezető felé.

- Főigazgató, telephely óvoda vezetője vagy főigazgató-helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: főigazgató, főigazgató-helyettes

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy az főigazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az főigazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

**IV. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa, vagy az alapvető jogok biztosa felé, illetve bírósági eljárást kezdeményez. Ebben az esetben az intézményt adatszolgáltatási és közreműködési kötelezettség terheli a hatóságok, illetve a bíróság felé.

## **8. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje**

Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. A közérdekű bejelentés továbbításáról a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.

Amennyiben a közérdekű bejelentés alapján valószínűsíthető, hogy az annak alapjául szolgáló jogsértés egyúttal egyéni jog- vagy érdeksérelemet is megvalósít, az elbírálásra jogosult szerv jogosult minden olyan intézkedést megtenni – a közérdekű bejelentő személyes adatainak védelmére vonatkozó elvek betartása mellett –, amely alapján az egyéni jog- és érdeksérelem fennállása vagy fenn nem állása tisztázható, függetlenül attól, hogy a közérdekű bejelentő és az egyéni jog- vagy érdeksérelem elszenvedett személy azonos-e. Az elbírálásra jogosult szerv ezen intézkedések során az arányosság elvét köteles megtartani. Az elbírálásra jogosult szerv intézkedései nem valósíthatnak meg olyan feladat- és hatáskörgyakorlást, amely az intézményt nem illeti meg, így különösen nem valósíthatják meg nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlását, és nem kelthetik nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlásának látszatát.

## **9. Érdeksérelem**

Az érdeksérelemre hivatkozó benyújtott kérelmet – a fenntartó hatáskörébe tartozó kérelmek kivételével – a szülői szervezet és a nevelőtestület tagjaiból álló legalább háromtagú bizottság vizsgálja meg. (Nkt. 38. § (2) bek.)

## **10. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos panaszok és közérdekű adatigénylések**

Az adatvédelmi panaszok és adatigénylések kezelésének rendjét az óvoda adatkezelési szabályzata tartalmazza.

## **11. A panasz nyilvántartása, betekintési jog**

Az panaszbejelentésről készült nyilvántartásba betekintési joga az eljárást lebonyolítókon kívül a belső ellenőrzés feladattal megbízott személynek lehet.

Az ügyiratba való iratbetekintés során az arra jogosult megismerheti az iratokat, arról saját feljegyzést, másolatot, kivonatot készíthet, elektronikus másolatot kérhet, kérheti az iratok rögzítését és átadását, vagy papíralapú másolatot kérhet.

Az iratbetekintési jogosultság biztosítása érdekében megismerhetetlenné kell tenni azokat a védett adatokat, amelyeket az iratbetekintésre jogosult személy nem ismerhet meg.

Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

A panaszkezelési nyilvántartásnak a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasztétel időpontja,
- a panasztevő neve,
- a panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum),
- a panaszt a köznevelési intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,

- az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja,
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma (az értesítést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-ában foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni),
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyvi indoklás arról, hogy nem fogadja el,
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

## **12. A panaszok, közérdekű bejelentések tapasztalatainak éves áttekintése**

1. A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni.
2. A tapasztalatok alapján – amennyiben szükséges – további célkitűzések, intézkedések, feladatok kerülnek meghatározásra, felelős személyek és határidő megjelölésével.
3. A tapasztalatok értekezlet keretében is megvitathatók.

## **13. A panaszos vagy közérdekű bejelentő jogai**

1. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt, amennyiben jóhiszeműen járt el, nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
2. Az érkeztetés, iktatás során (például: tárgy, beküldő megadása) figyelemmel kell lenni a bejelentő védelmét szolgáló, azt lehetővé tevő, minimalizált adatok megadására (például: bejelentők azonosító szám vagy sorszám szerinti rögzítése). Az adataik zárt kezelését kérő bejelentők személyes adataik nem kerülhetnek felvitelre az iktatórendszer ügyféllistájába.
3. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult.
4. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

## **V. Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére vonatkozó szabályok**

### **1. Az intézmény belső visszaélés-bejelentési rendszere (Rendszer)**

1. A visszaélések bejelentésére jogosult személyi kör részére az intézmény a Panasztörvény 31.§ (1) bekezdés rendelkezéseinek megfelelően 2025. január 1-től belső visszaélés-bejelentési rendszert köteles működtetni.
2. A Rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, valamint a Panasztörvény szerinti visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozó információkról a jelen szabályzat melléklete szerinti tartalommal kell megadni a potenciális bejelentői kör számára az alábbiak szerint:
  - az intézmény foglalkoztatottjainak az intézmény központi elektronikus rendszeréből kiküldött e-mail útján, illetve
  - az intézmény partnerei számára az intézmény honlapján való közzététellel.
3. A Rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.
4. A Rendszerben bejelentést tehet:
  - a. az intézmény által foglalkoztatott,
  - b. az a korábbi foglalkoztatott, akinek az intézmény általi foglalkoztatása megszűnt,
  - c. a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, akinek az esetében az intézmény általi foglalkoztatás érdekében a jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
  - d. az egyéni vállalkozó, illetve az egyéni cég, ha az intézménnyel szerződéses kapcsolatban áll,
  - e. az intézménnyel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
  - f. az intézménynél tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
  - g. az intézménnyel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, akinek az esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
  - h. az, akinek a jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata az intézménnyel megszűnt.
5. A visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért felelős:

**Az intézmény adatvédelmi tisztviselője: IP Monitoring Szolgáltató Kft.**

**E-mail: [szucsne.toth.eva@ipmonitoring.hu](mailto:szucsne.toth.eva@ipmonitoring.hu)**

**Telefonszám: +36 30 205 23 84**

**Iroda, levelezési cím: 3525 Miskolc, Tinódi utca 10**

A bejelentés megtehető szóban vagy írásban az alábbiak szerint:

- **Személyesen a 06-52-573-153-as telefonszámon az adatvédelmi tisztviselővel előre egyeztetett időpontban.** A bejelentésről jegyzőkönyv készül.
  - a. A bejelentést az adatvédelmi tisztviselő írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
  - b. Szóbeli bejelentés esetén a bejelentést fogadó köteles a bejelentő figyelmét felhívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó – jelen szabályzatban rögzített – eljárási szabályokra és arra, hogy ha a személyes adatait megadja, azt a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.
- **Postai úton: a 4090 Polgár Bessenyei utca 4-5.** címre küldött levélben. Az adatok bizalmassága érdekében kérjük a borítékon feltüntetni, hogy „Bejelentés”.
- **E-mail útján: a [napovi@napovi.t-online.hu](mailto:napovi@napovi.t-online.hu)** e-mail címre küldött levélben.

6. A beérkezett bejelentéseket (a szóbeli bejelentések jegyzőkönyveit, illetve az írásbeli bejelentések dokumentációját), az azzal kapcsolatos tájékoztatásokat és az eljárás során keletkezett valamennyi iratot a rendszer működtetője ügyenként, átláthatóan, időrendi sorrendben papír alapon, illetéktelenek elől elzártan tárolja, biztosítva azok megfelelő kezelését, valamint megakadályozva ezzel, hogy a bejelentésben foglalt adatokhoz illetéktelen személyek hozzáférjenek.

## **2. A visszaélés-bejelentések kivizsgálásában közreműködők**

1. A visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért felelős személy ellátja a Panasztörvényben a visszaélés-bejelentési rendszer működtetője számára meghatározott alábbi feladatokat:
  - a. intézkedik a belső visszaélés-bejelentési rendszer működéséről szóló tájékoztatás közzététele iránt,
  - b. végzi a bejelentések fogadását és a személyesen felvett jegyzőkönyvek kezelését,
  - c. tájékoztatást nyújt a bejelentő számára a bejelentéssel kapcsolatos eljárásról és az adatkezelés szabályairól,
  - d. a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára
  - e. kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt,

- f. írásban tájékoztatja a bejelentőt a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről,
  - g. a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. Különösen indokolt esetben a határidő módosításának oka mellett tájékoztatja a bejelentőt a kivizsgálás meghosszabbított határidejéről.
2. A bejelentés kivizsgálása során – amennyiben a bejelentés körülményei indokolják - az intézmény más szervezeti egységét, vagy munkavállalóját, illetve külső szakértőt be lehet vonni tájékoztatás, illetve szakmai állásfoglalást kérése céljából.

### **3. Az eljárás mellőzésére vonatkozó szabályok**

1. A visszaélés-bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha
- a. a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
  - b. a bejelentést nem a bejelentés megtételére jogosult személy tette meg,
  - c. a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
  - d. a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.
2. Az adatvédelmi tisztviselő a bejelentés mellőzéséről és annak indokairól a bejelentőt írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a szóbeli tájékoztatást a bejelentő tudomásul vette.
3. A tájékoztatást a jelen szabályzat melléklete szerinti tartalommal kell megadni.

### **4. A visszaélés-bejelentés kivizsgálásának szabályai**

1. A visszaélés-bejelentést jelen szabályzat szabályainak megfelelően, a Panasztörvény rendelkezéseivel összhangban kell kivizsgálni. A szabályzat és a Panasztörvény rendelkezései alkalmazandók a Panasztörvény 1. számú mellékletében felsorolt, az uniós jogi aktusok végrehajtására kiadott jogszabályok, vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa esetén, ha az egyes visszaélések, jogsértések bejelentésére, az ezeket bejelentők védelmére vonatkozóan a jogi aktus eltérő szabályokat nem állapít meg.
2. Az eljárás lefolytatása során az adatvédelmi tisztviselő az eljárás során elfogulatlanul, a tőle elvárható szakértelemmel kell eljárnia.

3. Az adatvédelmi tisztviselő haladéktalanul közli az intézmény főigazgatójával, ha vele szemben kizárási ok merül fel.
4. Az adatvédelmi tisztviselő a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a Panasztörvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.
5. A bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül ki kell vizsgálni.
6. A jelen fejezet 5. pontjában foglalt határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot. A határidő meghosszabbításáról a jelen szabályzat 3. számú melléklete szerinti tartalommal kell gondoskodni.
7. Az adatvédelmi tisztviselő haladéktalanul megkezdí a bejelentés kivizsgálása szempontjából lényeges körülmények kivizsgálását, illetve javaslatot tehet további közreműködő személy bevonására.
8. Amennyiben szükséges, a bejelentőtől további tájékoztatást kell kérni.
9. Ha indokolt, az bejelentésben érintett vagy arról feltételezhetően érdemi információval rendelkező személyt meg kell hallgatni, melynek során a meghallgatott jogi képviselője jelen lehet.
10. A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.
11. Az adatvédelmi tisztviselő a rendelkezésére álló dokumentumok és bizonyítékok alapján értékeli a bejelentésben foglaltak helytállóságát, és a kivizsgálás eredményéről szóló feljegyzésben ismerteti az intézmény főigazgatójával az eljárás során figyelembe vett tényeket és bizonyítékokat, elkészíti az intézkedési tervet, amely tartalmazza a megtett intézkedéseket, valamint javaslatot további olyan intézkedések megtételére, amelyek alkalmasak a bejelentett visszaélés orvoslására.
12. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor az főigazgató intézkedik a feljelentés megtételéről.

13. A vizsgálat befejezésekor az főigazgató – az adatvédelmi tisztviselő által előkészített – válaszlevélben tájékoztatja a bejelentőt a kivizsgálás eredményéről és a megtett vagy tervezett intézkedésekről. A tájékoztatást a jelen szabályzat melléklete szerinti tartalommal kell elkészíteni.
14. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt írásban dokumentálni kell.
15. Folyamatban lévő - írásbeli választ igénylő - bejelentéssel kapcsolatban az eljárás lezárásáig a bejelentőnek csak az ügy állásáról adható felvilágosítás.
16. A bejelentés alapján, ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:
  - a. a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
  - b. a feltárt jogsértés, visszaélés, illetve szabálytalanság okainak megszüntetéséről,
  - c. az okozott sérelem orvoslásáról és
  - d. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
17. Amennyiben a bejelentés szervezeti integritást sértő eseménynek minősül, az intézkedések tekintetében a Szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések eljárásrendjéről szóló szabályzatra is figyelemmel kell eljárni.
18. A bejelentés kivizsgálása során keletkezett valamennyi dokumentumban fel kell tüntetni a bejelentés ügyszámát.
19. Valamennyi intézkedést írásban kell dokumentálni és az ügyhöz kapcsolódóan nyilvántartani.

## **5. A visszaélést bejelentők védelme**

1. Minden, a bejelentő számára hátrányos intézkedés,
  - a. amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és
  - b. amelyet a Panasztörvény 20. §-ban meghatározott jogviszonnal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.
2. Hátrányos intézkedésnek minősül Panasztörvény szerinti bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen
  - a. a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
  - b. a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,
  - c. a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása,

- d. a képzés megtagadása,
  - e. a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
  - f. a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
  - g. a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
  - h. a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
  - i. a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
  - j. egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
  - k. a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
  - l. az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
  - m. az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
  - n. az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
  - o. az engedély visszavonása.
3. A bejelentővel szemben alkalmazott hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja –
- a. vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és
  - b. a hátrányos intézkedést meghozó foglalkoztatót terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.
4. Az intézmény a Panasztörvény bejelentővédelemre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően jár el a bejelentések kezelése és kivizsgálása során.
5. A bejelentő jogait korlátozó, illetve kizáró rendelkezést vagy szerződéses feltételt az intézmény nem alkalmaz.
6. A bejelentőnek, a bejelentésben érintett személynek, illetve a bejelentéssel kapcsolatosan érdemi információval rendelkező személynek a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

7. A 9. pontban foglalt személyes adatokon kívül a visszaélés-bejelentési rendszerben kezelt minden más személyes adatot haladéktalanul törölni kell.
8. A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő hozzájárult. A bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
9. Ha a bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.
10. A bejelentést vizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.
11. A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.
12. Az adatkezelés során felmerülő adatbiztonságot veszélyeztető esemény vagy annak gyanúja, és adatvédelmi incidens bekövetkezése esetén az azt észlelő munkatárs haladéktalanul köteles azt jelezni az intézmény részére.

## **Legitimációs záradék**

A panaszkezelés eljárásrendjét a Napsugár Óvoda és Bölcsőde nevelőtestülete - a szülői szervezet véleményezést követően - elfogadta. A szabályzat az intézmény valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A jelen szabályzatot közzé kell tenni az intézmény honlapján.

Polgár, 2026.04.01.

.....

a szülői szervezet képviselője

P.H.

.....

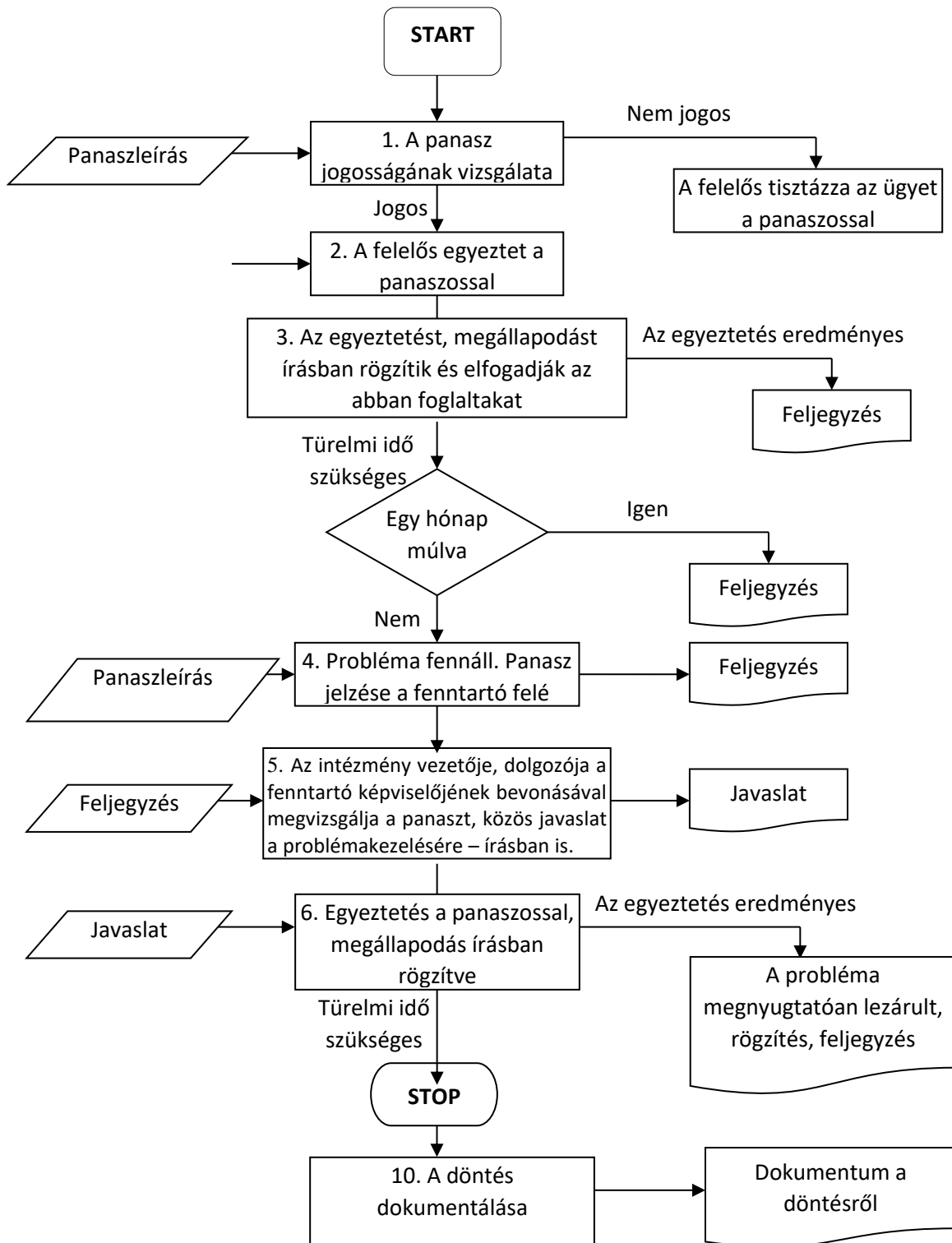
Bajnay- Szabó Mónika

Főigazgató

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
<b>Iktatószám:</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

## A panaszkezelési eljárás folyamatábrája



## **Mellékletek listája**

1. **JEGYZŐKÖNYV** szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről
2. NYILATKOZAT
3. TÁJÉKOZTATÓ – a Panasztörvény szerinti visszaélés-bejelentési rendszerek működéséről
4. TÁJÉKOZTATÁS- Belső visszaélés-bejelentési rendszerben beérkezett bejelentés fogadásáról
5. ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
6. a visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tevő személyek adatainak kezeléséről –
7. TÁJÉKOZTATÁS- Határidőmódosításról –
8. JEGYZŐKÖNYV  
Belső visszaélés-bejelentési rendszerben személyesen tett bejelentés felvételéről

## JEGYZŐKÖNYV

szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

Jelen vannak:

A bejelentő adatai:

A bejelentő neve: .....

Lakcíme:.....

Telefonszáma:.....

E-mail:.....

A bejelentés típusa:

- panasz
- közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja: ..... év ..... hónap ..... nap

A bejelentés módja:.....

A bejelentés előterjesztésének helye, módja.....

Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok: .....

Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:.....

A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Bejelentést rögzítette:.....

(ügyintéző neve/szervezeti egysége)

**bejelentő aláírása**

**bejelentést felvevő aláírása**

## NYILATKOZAT

Alulírott, .....

(lakcím: ..... ) ezen  
nyilatkozat aláírásával és visszaküldésével **nyilatkozom,** hogy  
..... ellen ..... napján,  
..... tárgyban benyújtott  
panaszügyem/közérdekű bejelentésem kivizsgálása érdekében:

- hozzájárulok,** hogy a .....(továbbiakban intézmény) a **személyes adataimat**- a GDPR, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján **kezelje;**
- hozzájárulok,** hogy .....-t az intézmény **tájékoztatáskérés céljából, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében - a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény** alapján - a panaszügyem beazonosíthatóságához szükséges mértékű **személyes adataim és a panaszom/közérdekű bejelentésem megküldésével megkeresse;**
- amennyiben a bejelentés kivizsgálása alapján felmerül más hatáskörrel rendelkező szerv előtti eljárás lefolytatásának lehetősége, **hozzájárulok, hogy személyes adataim és a beadványom az eljárásra jogosult szervhez továbbításra kerüljön.**

**Jelen nyilatkozat hiányában az intézmény csak általános jogszabályi tájékoztatást tud nyújtani az Ön részére.**

Kelt.: .....

.....

aláírás

## TÁJÉKOZTATÓ

### – a Panasztörvény<sup>1</sup> szerinti visszaélés-bejelentési rendszerek működéséről –

A Napsugár Óvoda és Bölcsőde (a továbbiakban: Intézmény) elkötelezett a tevékenységével kapcsolatban felmerülő, vagy személyével összefüggő jogellenes, vagy annak vélt cselekmények és mulasztások, illetve visszaélések megelőzése, illetve megfelelő kezelése iránt. A Panasztörvény követelményeinek megfelelően működtetett belső visszaélés-bejelentési rendszerben a jogszabályban meghatározott jogviszonyban álló személyek (foglalkoztatottak) köre jogosult bejelentést tenni<sup>2</sup> **a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozóan.**

A visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséért felelős: **IP Monitoring Szolgáltató Kft. adatvédelmi tisztviselő**

1. A bejelentés megtehető szóban vagy írásban az alábbiak szerint:

- **Személyesen a +36 30 205 23 84 -es telefonszámon az adatvédelmi tisztviselővel előre egyeztetett időpontban.** A bejelentésről jegyzőkönyv készül.
- **Postai úton: a 4090 Polgár Bessenyei utca 4-5.** címre küldött levélben. Az adatok bizalmasága érdekében kérjük a borítékon feltüntetni, hogy „Bejelentés”.
- **E-mail útján:** napovi@napovi.t-online.hu

A bejelentésekről a jogszabályban előírt módon adunk visszaigazolást.

A bejelentéseket 30 napon (indokolt esetben 3 hónapon belül) kivizsgáljuk, melynek eredményéről tájékoztatjuk a nem anonim bejelentőt. A kivizsgálás során a bejelentőtől további információk kérésére lehet szükség. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az anonim bejelentéseket, valamint azokat a bejelentéseket, amelyeket nem a Panasztörvény szerinti bejelentő tett meg, vagy ugyanazon személy által tett korábbi bejelentés tartalmával megegyező bejelentés kivizsgálását mellőzzük. A kivizsgálás alól mellőzhető továbbá a bejelentés, ha a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

Az eljárási és adatkezelési szabályokról a bejelentő a bejelentés fogadásakor, illetve – az írásban tett bejelentések esetén – a bejelentés beérkezésétől számított 7 napon belül részletes tájékoztatást kap.

---

<sup>1</sup> A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. tv.

<sup>2</sup> Panasztörvény 20.§ (2), 20.§ (3)

### **Elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerek:**

Az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala, valamint a – Panasztörvényben, illetve kormányrendeletben meghatározott – állami és kormányzati szervek elkülönített visszaélés-bejelentési rendszert működtetnek a bejelentésének fogadására, mely rendszerbe bárki anonim, illetve nem anonim bejelentéssel élhet.

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére kötelezett szervekre és eljárásukra a Panasztörvény és saját belső szabályzatuk az irányadó.

Elkülönített visszaélés-bejelentési rendszert működtető állami és kormányzati szervek:

<p>a) az Európai Támogatásokat Auditáló Főigazgatóság,</p> <p>b) a Gazdasági Versenyhivatal,</p> <p>c) az Integritás Hatóság,</p> <p>d) a Közbeszerzési Hatóság,</p> <p>e) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal,</p> <p>f) a Magyar Nemzeti Bank,</p> <p>g) a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság,</p> <p>h) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság,</p> <p>i) az Országos Atomenergia Hivatal és</p> <p>j) a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága.</p>	<p>a) Budapest Főváros Kormányhivatala,</p> <p>b) az egészségügyi államigazgatási szerv központi szerve,</p> <p>c) a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal,</p> <p>d) a gyógyszerészeti államigazgatási szerv központi szerve,</p> <p>e) az országos hulladékgazdálkodási hatóság,</p> <p>f) a Magyar Államkincstár,</p> <p>g) az országos környezetvédelmi hatóság,</p> <p>h) a közlekedésért felelős miniszter,</p> <p>i) a Nemzeti Adó- és Vámhivatal,</p> <p>j) az Országos Rendőr-főkapitányság,</p> <p>k) az országos természetvédelmi hatóság.</p>
---	---

Polgár, 2026. április 1.

Bajnay- Szabó Mónika  
Főigazgató

4. sz. melléklet

**Cím:**

## **TÁJÉKOZTATÁS**

**- Belső visszaélés-bejelentési rendszerben beérkezett bejelentés fogadásáról -**

Tisztelt Bejelentő!

Köszönjük a Napsugár Óvoda és Bölcsőde (a továbbiakban: Intézmény) belső visszaélés-bejelentési rendszerében tett bejelentését!

Intézményünk elismeri a visszaélést bejelentő személyek által tett bejelentéseknek a jogszabályok, saját szervezeti célkitűzéseink és értékeink szerinti működés elősegítésében, a visszaélések felderítésében és orvoslásában, valamint a szervezeti kultúra fejlesztésében betöltött szerepét.

A bejelentésével kapcsolatosan, a *panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélés bejelentések fogadásával kapcsolatos szabályokról* szóló 2023. évi XXV. tv. (a továbbiakban: Panasztörvény) 22. § (1) bekezdésére figyelemmel, az alábbi tájékoztatást adom:

**A bejelentést a fenti ügyszámon nyilvántartásba vettem.** Kérem, hogy bármely, a bejelentéséhez kapcsolódó további kommunikáció, illetve információ nyújtása során szíveskedjen a bejelentéshez tartozó ügyszámra hivatkozni.

**A bejelentésben foglaltakat a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgáljuk.** A határidő különösen indokolt esetben további két hónappal meghosszabbítható, azonban a kivizsgálás határideje így sem haladhatja meg a három hónapot.

Felhívom szíves figyelmét, hogy az anonim bejelentéseket, valamint azokat a bejelentéseket, amelyeket nem a Panasztörvény szerinti bejelentő tett meg, vagy ugyanazon személy által tett korábbi bejelentés tartalmával megegyező bejelentés kivizsgálását mellőzzük. A kivizsgálás alól mellőzhető továbbá a bejelentés, ha a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban. **Amennyiben a fentiekre tekintettel a bejelentés mellőzésére kerül sor, a mellőzésről és a mellőzés indokáról írásban tájékoztatni fogom.**

**A személyes adatok kezeléséről szóló tájékoztatást a jelen levél melléklete tartalmazza.**

Az itt nem szabályozott kérdésekben, a bejelentések kezelésével kapcsolatos eljárásra, valamint a személyes adatok kezelésére a Panasztörvény, valamint a GDPR rendelkezései az irányadók.

Polgár, 202..... év ..... .. hó ... nap

.....

adatvédelmi tisztviselő

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### - a visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tevő személyek adatainak kezeléséről -

#### Az adatkezelés körülményei:

A bejelentés során az Ön által megadott személyes adatok kezelése tekintetében **Napsugár Óvoda és Bölcsőde (a továbbiakban: Intézmény)** az EU Általános adatvédelmi rendelete<sup>3</sup> (a továbbiakban: GDPR) **szerint** adatkezelőnek minősül.

#### Az adatkezelő elérhetőségei:

NÉV: Napsugár Óvoda és Bölcsőde

Székhely: 4090 Polgár, Bessenyei utca 4-5.

Képviselő neve: Bajnay-Szabó Mónika

OM azonosító: 030978

E-mail cím: [napovi@napovi.t-online.hu](mailto:napovi@napovi.t-online.hu)

Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: IP Monitoring Szolgáltató Kft.

E-mail: [szucsne.toth.eva@ipmonitoring.hu](mailto:szucsne.toth.eva@ipmonitoring.hu)

A bejelentő és a bejelentésben érintett személyek (mint adatkezelésben érintettek) személyes adatait a bejelentések kezelésének kötelezettségét megalapozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a kapcsolattartás és tájékoztatási kötelezettség teljesítése, valamint a bejelentésben érintett körülmények kivizsgálása céljából kezeljük.

A személyes adatokat kizárólag a Panasztörvényben foglalt keretek között és ott meghatározott esetekben, a kivizsgáláshoz és az intézkedések megtételéhez szükséges mértékben továbbítjuk harmadik fél számára. Az adatkezelés jogalapja: A Panasztörvény 22.§ (5), 23.§ (1), 25.§-27.§ rendelkezésein alapuló jogi kötelezettségek teljesítése.

Az adat- és titokvédelmi kötelezettségekre figyelemmel, az adatbiztonság, valamint az adatok bizalmas kezelésének érdekében minden tőlünk elvárható technikai és szervezési

---

<sup>3</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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

intézkedést megteszünk, és biztosítjuk, hogy a személyes adataihoz csak az ügy kivizsgálásához szükséges mértékben férjen hozzá az arra jogosult.

Az adatkezelést a papír alapon beérkezett dokumentumok tekintetében papíralapon kezeljük az ügy lezárását követő 60 napig. Azokban az esetekben, amelynél jogi igények érvényesítése szükséges, a panaszban megadott személyes adatokat a jogi igények érvényesíthetőségének idejéig kezeljük.

### **Az érintettet megillető jogok:**

A GDPR III. fejezetében az érintetti jogokra vonatkozó 12-22. cikkeken foglalt rendelkezéseknek megfelelően biztosítjuk az adatkezelésben érintettek részére az adatkezeléssel kapcsolatos jogaik érvényesítését.

Az érintettek az adatvédelmi tisztviselőnél megadott elérhetőségen fordulhatnak az intézményünkhöz.

A beérkezett megkeresésekre a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb egy hónapon belül írásban, térítésmentesen válaszolunk.

Az adatkezelés szabályainak jelen tájékoztatóban foglalt ismertetésével biztosítjuk, hogy a bejelentő ingyenesen tájékoztatást kapjon az adatkezeléssel összefüggő tényekről.

A bejelentő jogosult tájékoztatást kapni arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést, valamint tájékoztatást kapjon az adatkezeléssel kapcsolatos körülményekről.

A bejelentő jogosult arra, hogy kérésére a pontatlan személyes adatokat az adatkezelő pontosítsa, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

A bejelentő jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a személyes adatait, ha GDPR 17. cikkében foglalt feltételek valamelyike fennáll.

A bejelentő jogosult arra, hogy amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben arra az időtartamra korlátozzuk az adatkezelést, amíg ellenőrizzük a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, ehelyett azok felhasználásának korlátozását kéri;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- Ön tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben), kérheti, hogy a személyes

adatai kezelését korlátozzuk. A korlátozás alá eső személyes adatok tekintetében az adatok tárolása kivételével, csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Amennyiben az érintett nem ért egyet az adatkezelő által a megkeresésére adott válaszával, vagy sérelmesnek találja az intézményünk adatkezelését és panaszt kíván tenni, joga van a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH), mint felügyeleti hatósághoz, illetőleg a lakóhelye szerinti törvényszékhez fordulni.

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., Telefon: +36 1 391 1400, Fax: +36 1 391 1410, E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), Webhely: <http://www.naih.hu/>)

Intézményünk fenntartja magának a jogot az adatkezelési tájékoztató tartalmának egyoldalú módosítására.

Bajnay- Szabó Mónika

Főigazgató

6. sz. melléklet

**TÁJÉKOZTATÁS**  
**- Határidőmódosításról -**

Címzett részére

**Ügyszám:**

**Melléletek:**

Tisztelt Bejelentő!

A fenti ügyszámon a Napsugár Óvoda és Bölcsőde(a továbbiakban: Intézmény) belső visszaélés-bejelentési rendszerében megtett bejelentésével kapcsolatosan, a *panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélés bejelentések fogadásával kapcsolatos szabályokról* szóló 2023. évi XXV. tv. (a továbbiakban: Panasztörvény) 22. § (3) bekezdésére figyelemmel, az alábbi tájékoztatást adom:

**A bejelentés kivizsgálásának határidejét 202..... .. hó ... napjára módosítom.**

A határidő hosszabbítás indoklása:

*/Tekintettel arra, hogy a határidő meghosszabbítására különösen indokolt esetben van lehetőség, ezért e részben kell a határidő hosszabbítást megindokolni./*

Az itt nem szabályozott kérdésekben, a bejelentések kezelésével kapcsolatos eljárásra, valamint a személyes adatok kezelésére a Panasztörvény rendelkezései az irányadók.

Tisztelettel:

Kelt: ....., .....év. ... hó ... napján.

-----  
adatvédelmi tisztviselő

7. sz. melléklet

## TÁJÉKOZTATÁS

- Visszaéléssel kapcsolatos bejelentés kivizsgálásának eredményéről -

**Címzett részére**

**Ügyszám:**

**Mellékletek:**

Tisztelt Bejelentő!

A Napsugár Óvoda és Bölcsőde( a továbbiakban: Intézmény) belső visszaélés-bejelentési rendszerében megtett bejelentésével kapcsolatban, a *panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélés bejelentések fogadásával kapcsolatos szabályokról* szóló 2023. évi XXV. tv. (a továbbiakban: Panasztörvény) 24. § (1) bekezdésére figyelemmel, az alábbiakban tájékoztatom a kivizsgálás eredményéről, a megtett, illetve tervezett intézkedésekről.

### **I. A BEJELENTÉS ADATAI:**

AZ INTÉZMÉNY belső visszaélés-bejelentési rendszerébe a bejelentő részéről 20.....  
... hó .... napján beérkezett bejelentés ügyszáma:....

A bejelentés tartalma: ....

A bejelentéssel érintett személy vagy szervezeti egység: ...

A bejelentéshez csatolt dokumentumok, bizonyítékok: ...

## **II. MEGTETT INTÉZKEDÉSEK**

A bejelentés alapján már megtett intézkedések és azok eredményei:

## **III. A VIZSGÁLAT SORÁN FIGYELEMBE VETT ADATOK, BIZONYÍTÉKOK:**

## **IV. A VIZSGÁLAT SORÁN MELLŐZÖTT ADATOK, BIZONYÍTÉKOK:**

## **V. A KIVIZSGÁLÁS SORÁN MEGÁLLAPÍTOTT TÉNYEK:**

PÉLDA: A kivizsgálás során megállapítást nyert, hogy ....

1. pl. A bejelentésben foglalt mulasztást az XY elkövette, azzal, hogy ... .
2. A bejelentésbe érintett személy mulasztása a ... Törvény/Szabályzat ... rendelkezésébe ütközik alapján
3. A jogsértés következménye:
4. A jogsértés hatása a szervezetre:

## **VI. A MEGTETT ÉS TERVEZETT TOVÁBBI INTÉZKEDÉSEK**

Tisztelettel:

Kelt: ....., 202.....év ..... hó ... napján.

.....

adatvédelmi tisztviselő

## JEGYZŐKÖNYV

### Belső visszaélés-bejelentési rendszerben személyesen tett bejelentés felvételéről

#### I.

<b>Bejelentés időpontja: 202.... .. hó ..... nap</b>
<b>Jegyzőkönyv felvételének kezdete: ..... óra ..... perc</b>
<b>Jegyzőkönyv lezárása: ..... óra ..... perc</b>
<b>Bejelentés módja:</b> személyesen tett bejelentés ..... helységben/irodában
<b>Jelen vannak:</b>
<b>Jegyzőkönyvvezető:</b>

#### II.

<b>A bejelentő adatai</b>	
Neve*:	
Lakcíme vagy székhelye*:	
Levelezési címe (ha a lakcímtól vagy székhely címétől eltér):	
E-mail címe:	
Telefonszáma:	
A bejelentő anonim szeretne maradni:    •    igen    •    nem	

#### III.

<p><b>A BEJELENTÉSBEN ÉRINTETT SZERVEZETI EGYSÉG, VAGY ÉRINTETT SZEMÉLY NEVE:</b></p> <p><b>Jegyzőkönyvvezető:</b></p> <p><b>Bejelentő válasza:</b></p> <p><b>A BEJELENTÉS TÁRGYA</b></p> <p><b>Jegyzőkönyvvezető:</b></p> <p><b>Bejelentő válasza:</b></p>
--

**A BEJELENTŐ ÁLTAL JOGELLENESNEK FELTÉTELEZETT  
CSELEKMÉNY, MULASZTÁS VAGY EGYÉB VISSZAÉLÉSRE  
VONATKOZÓ INFORMÁCIÓ LEÍRÁSA\*:**

**Jegyzőkönyv felvevője:** Kérem ismertesse részletesen milyen jogsértő, vagy szabálytalan cselekményt tapasztalt?

**Bejelentő:**

**Jegyzőkönyv felvevője:** Mivel tudja igazolni a feltételezését? Milyen bizonyítékok állnak a rendelkezésére?

**Bejelentő:**

**Jegyzőkönyv felvevője:** Hozzájárul a személyes adatainak a ..... részére történő továbbításához?

**IV.**

**TÁJÉKOZTATÁS A BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK  
ELJÁRÁSRENDJÉRŐL ÉS AZ ADATVÉDELMI SZABÁLYOKRÓL**

(A jegyzőkönyv felvevője szóban ismerteti az eljárási és adatvédelmi szabályokat).

**Jegyzőkönyvvezető:** a Panasztörvény rendelkezései értelmében a szóbeli bejelentések esetén a bejelentővel ismertetni kell az eljárási és az adatvédelmi szabályokat.

A bejelentésről készített jegyzőkönyv alapján a bejelentést nyilvántartásba vesszük.

A bejelentés kivizsgálása azzal kezdődik, hogy megállapítjuk, a bejelentésre jogosult személy tett-e bejelentést. Ezt követően vizsgáljuk azt, hogy nem áll-e fenn olyan ok, amely alapján a kivizsgálást mellőzni lehet.

A bejelentésben foglaltakat a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgáljuk. A határidő különösen indokolt esetben további két hónappal meghosszabbítható, azonban a kivizsgálás határideje így sem haladhatja meg a három hónapot.

Felhívom szíves figyelmét, hogy az anonim bejelentéseket, valamint azokat a bejelentéseket, amelyeket nem a Panasztörvény szerinti bejelentő tett meg, vagy ugyanazon személy által tett korábbi bejelentés tartalmával megegyező bejelentés kivizsgálását mellőzzük. A kivizsgálás alól mellőzhető továbbá a bejelentés, ha a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban. Amennyiben a fentiekre tekintettel a bejelentés mellőzésére kerül sor, a mellőzésről és a mellőzés indokáról írásban tájékoztatni fogjuk.

Felhívom szíves figyelmét, hogy a bejelentővédelem jogszerű bejelentés esetén illeti meg a bejelentőt. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) 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.

A bejelentés során az Ön által megadott személyes adatok kezelése tekintetében **Intézményünk** az EU Általános adatvédelmi rendelete<sup>4</sup> alapján adatkezelőnek minősül. A bejelentő és a bejelentésben érintett személyek (mint adatkezelésben érintettek) személyes adatait a bejelentések kezelésének kötelezettségét megalapozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a kapcsolattartás és tájékoztatási kötelezettség teljesítése, valamint a bejelentésben érintett körülmények kivizsgálása céljából kezeljük.

Az adatkezelés jogalapja: A Panasztörvény rendelkezésein alapuló jogi kötelezettségek teljesítése.

A bejelentőnek, a bejelentésben érintett személynek, illetve a bejelentéssel kapcsolatosan érdemi információval rendelkező személynek a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

<sup>4</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő hozzájárult.

Az adat- és titokvédelmi kötelezettségekre figyelemmel, az adatbiztonság, valamint az adatok bizalmas kezelésének érdekében minden tőlünk elvárható intézkedést megteszünk, és biztosítjuk, hogy a személyes adataihoz csak az ügy kivizsgálásához szükséges mértékben férjen hozzá az arra jogosult.

Az adatkezelést a papír alapon beérkezett dokumentumok tekintetében papíralapon kezeljük az ügy lezárását követő 60 napig. Azokban az esetekben, amelynél jogi igények érvényesítése szükséges, a panaszban megadott személyes adatokat a jogi igények érvényesíthetőségének idejéig kezeljük.

A GDPR-ben foglalt rendelkezéseknek megfelelően biztosítjuk az adatkezelésben érintettek részére az adatkezeléssel kapcsolatos jogaik érvényesítését.

Az érintettek az adatkezelő elérhetőségein fordulhatnak az intézményünkhöz.

A beérkezett megkeresésekre a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb egy hónapon belül írásban, térítésmentesen válaszolunk.

Az adatkezelés szabályainak jelen tájékoztatóban foglalt ismertetésével biztosítjuk, hogy a bejelentő ingyenesen tájékoztatást kapjon az adatkezeléssel összefüggő tényekről.

A bejelentő jogosult tájékoztatást kapni arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést, valamint tájékoztatást kapjon az adatkezeléssel kapcsolatos körülményekről.

A bejelentő jogosult arra, hogy kérésére a pontatlan személyes adatokat az adatkezelő pontosítsa, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

A bejelentő jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a személyes adatait, ha GDPR 17. cikkében foglalt feltételek valamelyike fennáll.

A bejelentő jogosult arra, hogy amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben arra az időtartamra korlátozzuk az adatkezelést, amíg ellenőrizzük a személyes adatok pontosságát);

- az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, ehelyett azok felhasználásának korlátozását kéri;

- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;

vagy

- Ön tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben), kérheti, hogy a személyes adatai kezelését korlátozzuk. A korlátozás alá eső személyes adatok tekintetében az adatok tárolása kivételével, csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Amennyiben az nem ért egyet az adatkezelő által a megkeresésére adott válaszával, vagy sérelmesnek találja intézményünk adatkezelését és panaszt kíván tenni, joga van a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH), mint felügyeleti hatósághoz, illetőleg a lakóhelye szerinti törvényszékhez fordulni.

---

A TÁJÉKOZTATÁST KÖVETŐEN A BEJELENTŐ AZ ALÁBBIAKKAL  
EGÉSZÍTI KI A KÉRELMEÁT:

**Bejelentő:**

## V. JEGYZŐKÖNYV EGYEZTETÉSE ÉS LEZÁRÁSA

### Jegyzőkönyvvezető:

A) Személyes bejelentés esetén: A jelen jegyzőkönyvet ellenőrzésre, helyesbítésre, aláírással történő elfogadásra vonatkozó lehetőség biztosítása mellett a bejelentő számára másodpéldányban át kell adnom.

B) Telefonos bejelentés esetén: A jegyzőkönyvben rögzített adatok és a bejelentés tartalmának egyeztetése céljából a jegyzőkönyvet meg kell küldenem az Ön által megadott elérhetőségre.

Kérem, hogy jelölje meg a jegyzőkönyv kiküldésének címét:

.....

**Bejelentő:**

A jegyzőkönyv lezárásának időpontja: 202..... év . ..... hó ..... nap .... óra .... perc

.....

bejelentő

.....

jegyzőkönyvvezető aláírása

.....

jelenlévő (ha van) aláírása

*A bejelentő tölti ki!*

**Kérem tegyen X-et a megfelelő állítás elé, és a jegyzőkönyvet postafordultával, aláírva küldje vissza a 4090 Polgár, Bessenyei utca 4-5.!**

- A jegyzőkönyv tartalmát elfogadom.
- A jegyzőkönyv tartalmának ellenőrzését követően az alábbiakban helyesbítem az abban foglaltakat:

.....  
.....

Kelt: ..... 202.... év ..... hó ..... nap

.....

bejelentő aláírása

## MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A **Panaszkezelési szabályzat tartalmát** megismertem, megértettem. A benne foglalt feladatokat magamra nézve kötelező érvénnyel betartandónak ismerem el.

S.sz:	Név	Munkakör	Aláírás
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			
37.			
38.			
39.			
40.			

41.			
42.			
43.			
44.			
45.			
46.			
47.			
48.			
49.			
50.			
51.			
52.			
53.			
54.			
55.			
56.			
57.			
58.			
59.			
60.			
61.			
62.			
63.			
64.			
65.			
66.			
67.			
68.			
69.			
70.			
71.			
72.			
73.			
74.			
75.			
76.			
77.			
78.			
79.			
80.			
81.			
82.			
83.			
84.			
85.			
86.			

Kelt: Polgár 2026.04.01.