



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:  
Nagyné Dobó Erika  
óvodavezető

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1 Bevezetés:

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg.

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

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

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

Hisszük, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

Az óvoda gyermekeit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

- **Szabályzat célja:** A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
- **Szabály kiterjed:** alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese.
- **Szabályozásért felelős:** intézményvezető
- **Határidő:** a problémához rendelt
- **Szabályzat hatálya:** intézmény dolgozói, szülők
- **Szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2020.08.31.
- **Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

## **1.2 Alapelvek:**

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. o A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető, távollétében a vezető-helyettes köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, illetve a fenntartónál kell intézkedést kezdeményezni.
- A Panaszkezelési szabályzatról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden érintettet (szülőt és dolgozót) tájékoztatni kell.

## **1.3 Eljárás rend:**

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „panaszolt személlyel” kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet, eredményre akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a II. szintől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani. o Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

## **2. A PANASZKEZELÉS MENETE:**

### **2.1 Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend:**

**I.** A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul 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 zárul. Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

**II.** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé. A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.

- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

**III.** 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: fenntartó

**IV.** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

## 2.2 Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető helyettes
- Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető-helyettes
- Munkaügyi/munkajogi kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő
- Munkaszervezési kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő
- Egyéb kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben 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.** A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető, vezető- helyettes

**III.** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

### **2.3 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai:**

- Személyesen: időpont egyeztetést követően
- Telefonon: 06-1-217-6394 (az óvoda nyitvatartási idejében – időpont egyeztetés céljából a személyes találkozáshoz)
- Írásban (1092 Budapest, Erkel u. 10.)
- Elektronikus levélben: [ovoda@kicsibocsovi09.hu](mailto:ovoda@kicsibocsovi09.hu) e-mail címre
- Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

### **3. PANASZNYILVÁNTARTÁS:**

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

- intézmény/személy adatait (panasszal élt szervezet, személyre vonatkozó)
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt o a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját – a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó

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

**Panaszkezelés folyamata:** A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

**Jogorvoslati lehetőség:** A panasz elutasítása esetén az óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervezethez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

#### **4. EGYÉB RENDELKEZÉS:**

**A szabályzat személyi és időbeli hatálya:** A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

#### **5. SZABÁLYZAT ELÉRHETŐSÉGE:**

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda székhelyén és az óvoda honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Kapcsolódó jogszabályok:

- 2013. évi CLXV törvény a panaszokról és a közérdekű
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról
- 20/2012 (VII.31.) EMMI-rendelet a nevelési-oktatási intézmény irattári terv

Budapest, 2020.08.31.



Nagyné Dobó Erika  
óvodavezető



### Megismerési nyilatkozat

A Ferencvárosi Kicsi Bocs Óvoda Panaszkezelési szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás

## FERENCVÁROSI KICSI BOCS ÓVODA

Panaszkezelési nyilvántartó lap					
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:				
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó) Szóbeli: személyesen/telefonon írásbeli: postai levél /személyesen átadott levél/e-mail/fax					
Panasz leírása:					
Panaszfelvevő:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;">neve:</td> <td style="padding: 5px;">Kivizsgálás módja:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">beosztása:</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table>	neve:	Kivizsgálás módja:	beosztása:	
neve:	Kivizsgálás módja:				
beosztása:					
Kivizsgálás eredménye:					
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)					
Csatolt mellékletek megnevezése:					
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:				