

# Panaszkezelési Szabályzat



**2024**

# Sződligeti Csemeteliget Óvoda

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Az intézmény OM azonosítója: 032920	Készítette: Hanákné Durján Ilona  ..... Igazgató
Legitimációs eljárás	
Tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület egyetértését nyilvánította ki és elfogadta. ...../2024. (.....)  ..... A nevelőtestület nevében  A nevelőmunkát segítő alkalmazottak közössége nevében véleményezte:  ..... Alkalmazottak nevében	Szülői Munkaközösségének képviseletében és felhatalmazása alapján aláírással tanúsítom, hogy a szervezeti és működési szabályzat elkészítéséhez és elfogadásához előírt véleményezési, javaslattevői jogunkat jogszabályban meghatározott határidő biztosításával gyakoroltuk. SZMK elnöksége a Panaszkezelési Szabályzat módosítását megtárgyalta és annak módosítási javaslatával egyetért. A dokumentumokkal ellenvetést nem fogalmaztak meg.  ..... SZK elnök
Fenntartói egyetértés határozatszám: ...../2024. (.....)  ..... Juhász Béla Róbert A fenntartó képviseletében egyetértését megadta Ph.	
A dokumentum jellege: Megtalálható:	
<b>Hatályos:</b> A kihirdetés napjától visszavonásig	
Verziószám:...../2024 Módosított változat	Készült: .....példányban Iktatószám: /2024

## Tartalomjegyzék

<b><u>PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT</u></b> .....	2
1. A panaszkezelési rend az óvodában .....	4
2. A panaszkezelés lépcsőfokai .....	4
3. Formális panaszkezelési eljárás .....	4
4. Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében .....	4
5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	5
6. Dokumentációs előírások .....	5
Záró rendelkezések .....	6

## 1. A panaszkezelési rend az óvodában

Az óvodába járó gyermekeket és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény **igazgatója** köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 2. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az óvodapedagógushoz viszi,
2. Az óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy az **óvoda igazgatójához** fordul,
3. A panasztevő közvetlenül az óvoda **igazgatójához** fordul.

## 3. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (27-590-230)
- írásban (2133 Szódliget, Vörösmarty u. 8-12)
- elektronikusan a [ovoda@szodliget.hu](mailto:ovoda@szodliget.hu) és az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik.

## 4. Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az óvodavezető felé.
- Az óvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.  
Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az óvoda vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

- A folyamat gazdája az óvodavezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## 5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az 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 a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panaszjogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az óvodavezető közreműködésével, akkor az **óvoda igazgatója** a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az óvoda **igazgatója** a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az óvoda **igazgatója** egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az óvoda **igazgatója**, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## 6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az óvodavezető „Panaszkezelési nyilvántartás” -t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma

10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő (k)ről.

## **Záró rendelkezések**

*A szabályzat személyi és térbeli hatálya:*

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

**A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény igazgatói irodában és az **intézményi weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.**

**A szabályzat hatálybalépése:**

**Jelen szabályzat 2024. 01. 01-jén lép hatályba.**

Hanákné Durján Ilona  
igazgató

## Jegyzőkönyv

**Készült:** A Sződligeti Csemeteliget Óvodában.

**Időpont:** .....

**Helyszín:** 2133 Sződliget, Vörösmarty u. 8-12.

**Téma/tárgy:** .....

**Jelen vannak:** *(jelenléti ívet csatolni szükséges).*

**Igazoltan távollévők:**

**Igazolatlanul távollévők:**

**Jegyzőkönyvvezető:**

**Hitelesítő:**

**Hozzászólások:**

*A jegyzőkönyvnek (név megjelenítésével) tartalmaznia kell minden hozzászólást!*

### Határozat:

*A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a szavazás módjáról (SZMSZ szerint nyílt) történt megállapodást!*

**..../202... (.....) sz. határozat**

Sződliget Csemeteliget Óvoda nevelőtestülete a Szervezeti és Működési Szabályzatot, annak mellékleteit, 202... év ..... év ..... hó ..... napján tartott határozatképes nevelőtestületi ülésén át nem ruházható jogkörében ..... %-os igenlő szavazattal ..... határozatszámmon elfogadta. Az elfogadás tényét a nevelőtestület tagjai az alábbiakban hitelesítő aláírásukkal tanúsítják.

*A nevelőtestületi határozatokat évente új sorszámmal szükséges ellátni és a „határozatok nyilvántartása” gyűjtőlapra felvezetni.*

*K.m.f.*

.....

.....