



Ballószögi Csillagszem Óvoda

Panaszkezelési Szabályzata

Készítette: Máténé Nyúl Éva igazgató

Készült: 2025.január 2.

A dokumentum jellege: Nyilvános

Hatályos: 2025. január 1-től visszavonásig

Jogszabályi háttér:

- 2013.éviCLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011.évi CXII.tv az információs önrendelkezési jogról és az információ- szabadságról
- 20/2012. (VIII.31) EMMI rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

Kapcsolódó dokumentum: SZMSZ

A szabályzat célja:

Az intézményben történő munkavégzés során a belső-külső partnerek körében az esetlegesen felmerülő problémákat, vitás helyzeteket leggyorsabban, a vitás felek teljes körű megelégedésével, megfelelő szinten lehessen feloldani, megoldani a panaszkezelési eljárás során. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A panaszkezelési szabályzat belső szabályzat, az óvoda működésével, tevékenységével, intézményi partnerekkel kapcsolatos panaszos ügyek kezelésének, elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz jogorvoslatának eljárási rendjét szabályozza.

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. Nem mellékes, hogy a panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panasz bejelentésének módja

- Szóban, személyesen
- Írásban (személyes átadással, postai vagy elektronikus módon)

A panaszt fogadhatja

- igazgató
- óvodapedagógus
- akire vonatkozik a panasz

A panaszkezelés fokozatai

- Konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- Óvodapedagógushoz fordulnak
- A panasztevő közvetlenül az intézmény igazgatójához fordul
- Fenntartó bevonása (panasz jelentése, továbbítása)

A panasz kezelése és megválaszolásának rendje

A panaszos problémájával az érintetthez fordul. A **panaszt felvevő személy** saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.

A panasz **jogosságát**, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.

A panasz **valóságtartalmát**, a panaszt kiváltó problémának nevelési folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – óvodapedagógusokat, dajkát, szülőket stb. – be kell vonni.

A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint **más szakembert, intézményt is jogosultak vagyunk bevonni.**

Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.

A kivizsgálást folytató személy/ek a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy **nem jogos**, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszadásával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania.

Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.

A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével, értesíteni kell a panasztevőt.

A panaszos tájékoztatandó az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

1. Panaszkezelés gyermek, szülő esetében

- A panaszos a problémájával a csoport óvodapedagógusához fordul
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha eredményes, a probléma lezárul.
- Amennyiben az óvodapedagógus saját hatáskörében nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
- Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – óvodapedagógusokat, dajkát, szülőket - be kell vonni.
- Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül és csak a legszükségesebb esetben, von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- A kivizsgálást folytató személy(ek) a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.
- Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával

párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.

- Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megtörténik.
- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 munkanapon belül történik meg.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az óvoda igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.
- Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni.
- Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost a bejelentés beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

2. Panaszkezelés az intézmény alkalmazottai esetén

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során az esetleges felmerülő problémákat, vitákat miután az érintettek egymással közvetlen tisztázni nem tudták, a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.
- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az óvoda igazgatójához.
- Az óvoda igazgatója 5 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az igazgató és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az óvoda igazgatója a beválást.
- A türelmi idő leteltével a probléma nem oldódott meg, az óvoda igazgatója a fenntartó felé jelez.

- Az óvoda igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, melyet írásban rögzítenek.
- A fenntartó képviselője és az óvoda igazgatója egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a bevényt. Ha a probléma lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult Munkaügyi Bírósághoz, ezután már csak oda fordulhat. Innen az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A döntés lehetséges változatai

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása

Amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra. A döntéshozatalt követi a válasz elkészítése – a panaszban megjelölt igény kielégítése vagy elvetése – és ha szükséges, akkor megküldése írásos formában (akár e-mailben).

Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Panasznyilvántartás

— A panaszkezelési eljárás dokumentálása

A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban, ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni (ezt nevezhetjük problémaleírásnak).

A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban kell rögzíteni (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők).

A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.

Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges.

— **Panasszal kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év.**

— **Dokumentációs előírások**

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

- A panasztétel időpontja, módja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye (kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt is tartalmazhat)
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve annak hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő): szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail		
Panasz leírása:		
Panaszfelvevő	neve:	kivizsgálás módja:
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása).		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

Egyéb rendelkezések

— A szabályzat személyi és térbeli hatálya

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

— A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény a székhelyén, az igazgatói irodában és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

— A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2025. január 1. napjától hatályos.

.....
igazgató