

Pápai Városi Óvodák

Panaszkezelési Szabályzat

---



## Tartalomjegyzék:

1. Bevezetés	2.o.
1.1. Panasztételi jog	2.o.
1.2. A szabályozás célja	2.o.
1.3. Eljárás rend	2.o.
2. A tevékenységek szintjei, lépései	2.o.
2.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelés eljárás rendje	2.o.
2.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárás rend	3.o.
3. Jogorvoslati lehetőségek	4.o.
4. Dokumentumok	4.o.
5. Iratkezelés	4.o.
6. Panasznyilvántartás	5.o.
6.1. Nyilvántartás	5.o.
6.2. A panaszkezelés dokumentumaira vonatkozó egyéb szabályok	5.o.
7. Egyéb rendelkezések	5.o.
8. Melléklet:	6.o.
1.sz. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó lap	7.o.

# I. A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDJE

## 1. Bevezetés

**1.1 Panasztételi jog:** Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szülőket, az intézmény alkalmazottjait, 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.

**1.2 A szabályozás célja:** A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

Az eljárásrend érintettjei: alkalmazotti kör, tagintézmény -igazgató, igazgatóhelyettes, igazgató  
Határidő: a problémához rendelt

### 1.3 Eljárás rend:

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először az érintettel és a bepanaszolttal kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés eljárásrendje szerint.

A panaszt legalább a *II. szinttől* írásba kell foglalni.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után az érintettekkel közösen kell értékelni a beválást.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt a személyi iktatóba kell elhelyezni.

## 2. A tevékenységek szintjei, lépései

### 2.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelés eljárás rendje

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

Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nemjogos, 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 a tagintézmény - igazgatót.

**Határidő: maximum 10 munkanap**

**Felelős: óvodapedagógus**

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a tagintézmény – igazgató felé, aki tájékoztatja az igazgatóhelyettest / igazgatót.

A tagintézmény – igazgató egyeztet a panaszossal és/vagy az érintettel.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Erről tájékoztatást kap igazgatóhelyettes/igazgató.

**Határidő: 15 munkanap**

**Felelős: tagintézmény – igazgató**

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a tagintézmény - igazgató továbbítja a panaszt az igazgató/igazgatóhelyettes felé.

Az igazgató/igazgatóhelyettes megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Az igazgató/igazgatóhelyettes egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

**Határidő: 30 nap**

**Felelős: igazgató/igazgatóhelyettes**

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

Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Igazgatói /fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

**Határidő: 30 nap**

**Felelős: igazgató/fenntartó**

**V. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

## ***2.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend***

**I. szint:** A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint: Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: tagintézmény -

igazgató/igazgatóhelyettes/igazgató

Neveléssel kapcsolatos kérdések: tagintézményigazgató, igazgatóhelyettes, igazgató

Munkaügyi/munkajogi kérdések: igazgató/ igazgatóhelyettes

Munkaszervezési kérdések: tagintézményigazgatón, akadályoztatása esetén az SZMSZ-ben meghatározott helyettesítő, igazgató/ igazgatóhelyettes.

Egyéb kérdések: tagintézmény: igazgató, igazgatóhelyettes, igazgató

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 tagintézmény – igazgató**

**II. szint:** A tagintézmény - igazgató közvetíti az írásba foglalt panaszt az igazgató/igazgatóhelyettes felé.

Az igazgató/igazgatóhelyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

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

**Határidő: 10 munkanap**

**Felelős: igazgató/igazgatóhelyettes**

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé. Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartói/igazgatói 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 ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

### **3. Jogorvoslati lehetőségek**

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

### **4. Dokumentumok:**

Kapcsolódó dokumentumok: SZMSZ, munkaköri leírások, iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok): panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata.

Az igazgató ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készíti.

### **5. Iratkezelés**

A bejelentett panasz a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon kerül rögzítésre, amely a következő adatokat tartalmazza:

- A panasz megtételének időpontja
- A panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége
- A panasz megtételének módja
- A panasz leírása
- A panaszkezelő neve, beosztása
- A kivizsgálás módja
- A meghozott intézkedés, döntés, illetve az egyeztetésen létrejött megállapodás leírása
- A végrehajtásért felelős személy neve és beosztása
- A panaszos tájékoztatásának időpontja és módja

- Hitelesítő aláírások

## 6. Panasznyilvántartás

### 6.1 Nyilvántartás

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- A panaszos (intézmény/személy) adatait
- 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 szerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- A panaszban megjelölt igényről való döntést
- A panasz megválaszolásának időpontját és módját – a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

### 6.2 A panaszkezelés dokumentumaira vonatkozó egyéb szabályok

A panaszkezelés során keletkező dokumentumok őrzési ideje 5 év.

A panaszügyi nyilvántartásban, dokumentumokban rögzített adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelendők.

## 7. Egyéb rendelkezések

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

**A szabályzat elérhetősége:** Jelen Panaszkezelési szabályzatot az Intézmény a székhelyén, a vezető hírek faliújságon és a honlapon is elérhetővé és közzé teszi.

**A szabályzat hatálybalépése:** Jelen szabályzat 2024. március 1. napjától hatályos.

Pápa, 2024.03.01.



Készítette:

*Horváthné Végh Judit*  
Horváthné Végh Judit

igazgató

Melléklet:

1 db – Panaszkezelési Nyilvántartó lap



**1. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó lap**

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadója	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedési/megoldási javaslatok:		
Végrehajtásért felelős neve/aláírása:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
A megoldás ellenőrzésének megállapításai:		
Kelt: Pápa, 2024. március 1.		

