

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## *BUGYI NAGYKÖZSÉGI NAPKÖZIOTTHONOS ÓVODA*

OM: 032988



Készítette:

Bodnár Sándorné  
intézményvezető  
2018.

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.

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

#### **A szabályzat célja:**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

#### **A panaszok kezelése:**

- A panasz, tárgyatól függően – az óvodapedagógus vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik. Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- A panaszt legalább a 2. szinttől kell írásban foglalni.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

#### **Panaszkezelés lépcsőfokai:**

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémákat vagy a csoportos óvodapedagógus társhoz fordul.
- Az érintett személy kezeli a problémát vagy a vezető helyetteshez fordul.
- A vezető helyettes kezeli a problémát vagy ő a vezetőhöz fordul.
- A panasztevő közvetlenül a vezetőhöz fordul.

#### **Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárásrend**

**1. szint:** A panaszos problémájával a csoport óvodapedagógusához fordul.

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

*Határidő:* maximum 8 munkanap

*Felelős:* óvodapedagógus.

**2. szint:** Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, a panaszt az intézményvezető felé továbbítja.

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel 3 munkanapon belül.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap után az érintettek közösen értékelik a beválást.

*Határidő:* 15 munkanap

*Felelős:* intézményvezető

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

- Az óvoda vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a problémák kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal, amit írásban is rögzítenek.

*Határidő:* 30 nap

*Felelős:* fenntartó

### **Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére**

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

- gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések – vezető, vezető helyettes, telephely vezető,
- neveléssel kapcsolatos kérdések – vezető, vezető helyettes, telephely vezető,
- munkaügyi/munkajogi kérdések – közvetlen felettes,
- munkaszervezési kérdések – közvetlen felettes,
- egyéb kérdések – közvetlen felettes.
- 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 a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős beválást.

*Határidő:* 3 munkanap

*Felelős:* közvetlen felettes.

**2. szint:** A felelős közvetíti az írásban foglalt panaszt a 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

**3. szint:** 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.
- A fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap után közösen értékelik a beválást.

*Határidő:* 30 munkanap

*Felelős:* fenntartó

**4. szint:** A panaszos bejelenti panaszát a munkaügyi bíróság felé.

A folyamatok gazdája az intézményvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **Dokumentációs előírások**

A panaszokról az óvodavezető Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját,
- a panasztevő nevét,
- a panasz leírását (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentumot),
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását,
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét,
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját,
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklása arról, hogy nem fogadja el,
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzést a további teendőkről.

### **Záró rendelkezések:**

*A szabályzat személyi és időbeli hatálya:*

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

*A szabályzat elérhetősége:*

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény a székhelyén, a faliújságon és weblapon is elérhetővé és közzéteszi.

*A szabályzat hatálybalépése:*

Jelen szabályzat 2018. július 1-től hatályos.

---

Bodnár Sándorné  
intézményvezető

**Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék.**

A Bugyi Nagyközségi Napköziotthonos Óvoda Panaszkezelési Szabályzatával kapcsolatban a nevelőtestület 2018. május 17-én egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Ikt.: (jelenléti ív mellékelve)

*Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:*

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

***Panaszkezelési nyilvántartó lap***

Panasztétel időpontja: _____	
Panasztevő neve: _____	
Panasz leírása:	
Panaszt fogadó neve:	Kivizsgálás módja:
beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve.	Panasztevő tájékoztatásának időpontja: