



VÁCI KISVÁC-KÖZÉPVÁROSI ÓVODA  
OM 032736

✉: 2600 Vác, Nyár u.1.,

☎: 27/315-419, ☎: 27/200-419

E-mail: [kisvacovi@gmail.com](mailto:kisvacovi@gmail.com)

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019. március 19.

## Tartalom

|  |    |
|--|----|
| 1.Bevezetés .....  | 3  |
| 2. Fogalmak, meghatározások.....                             | 4  |
| 2.1.Panasz felvétele.....                                    | 4  |
| 2.2.Panaszok kezelése .....                                  | 4  |
| Eljárás rend: .....  | 4  |
| 2.3. A tevékenységek szintjei, lépései .....                 | 5  |
| A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend .....      | 5  |
| Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend ..... | 7  |
| 3. Panasznyilvántartás .....                                 | 8  |
| 4. Dokumentumok .....  | 9  |
| 5. Egyéb rendelkezések .....                                 | 9  |
| 6. Panaszkezelési nyilvántartó lap.....                      | 11 |

## **1. Bevezetés**

A Váci Kisvác-Középvárosi Óvoda törvényes működésre és minőségi szolgáltatásra törekszik, és ennek megfelelően készíti el az intézményt szabályzó dokumentumokat.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Amennyiben valakinek az intézmények Szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszennvedője vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény vezetője felé.

Meggyőződésünk, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy a megoldás érdekében tett intézkedéseink hatékonyak legyenek, a további problémákat megakadályozhassuk.

### **A szabályozás célja:**

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

**A szabályozás érintettjei:** alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

**A szabályozásért felelős:** intézményvezető

**Határidő:** a problémához rendelt

**A szabályzat hatálya:** intézmény dolgozói, szülők

**A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2019. március 19.

**Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

## **2. Fogalmak, meghatározások**

**Panasz** szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

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

Panasz tehát az, amikor a partner úgy ítéli meg, hogy az intézmény dolgozói nem a tőlük elvárható elvárásoknak megfelelően jártak el, s így őt sérelem érte.

### **2.1. Panasz felvétele**

Az intézmény dolgozóinak - elsősorban a pedagógusoknak - a szülői értekezletet, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

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

### **2.2. Panaszok kezelése**

#### **Eljárás rend:**

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” 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. szinttől 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.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.
- A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe. Az intézmény vezetője nevelési/tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.
- Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának delegálja. Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a vezetőség más tagjának kell átadni.
- A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden gyermeket/tanulót, szülőket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### **2.3. A tevékenységek szintjei, lépései**

#### *A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend*

**I. szint:** A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) 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 a tagóvoda vezetőt, aki tájékoztatja az intézményvezetőt.

**Határidő:** max. 10 munkanap

**Felelős:** óvodapedagógus, tagóvoda vezető

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a tagóvoda vezető felé

- A tagóvoda vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- A tagóvoda vezető tájékoztatja az intézményvezetőt.

**Határidő:** 15 munkanap

**Felelős:** tagóvoda vezető

**III. szint:** A tagóvoda vezető továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

- Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**Határidő:** 15 munkanap

**Felelős:** intézményvezető

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

- A intézményvezető 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

**V. szint:** 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.

## ***Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend***

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

- Gyermekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések → tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
- Neveléssel kapcsolatos kérdések → tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
- Munkaügyi/munkajogi kérdések → tagóvoda vezető, intézményvezető
- Munkaszervezési kérdések → tagóvoda vezető
- Egyéb kérdések → tagóvoda vezető, intézményvezető
- 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:** intézményvezető, tagóvoda vezető

**II. szint:** A panaszos jelzi, vagy a témakör felelőse továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

- Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**Határidő:** 10 munkanap

**Felelős:** intézményvezető

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

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

### 3. Panasznyilvántartás

- A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely 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 beszerzett 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)
- 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 (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészültünk a regisztrációra 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.

- A döntés lehet:
  - a panasz elfogadása
  - panasz részbeni elfogadása
  - panasz elutasítása.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben)

#### **4. Dokumentumok**

- Kapcsolódó dokumentumok:
  - SZMSZ
  - Munkaköri leírások
  - Iratkezelési szabályzat
  - 2013 évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
  - 2011.CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról
  - 20/2012 (VIII.) rendelet a nevelési oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- Elkészülő dokumentum(ok):
  - Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
  - Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

#### **5. Egyéb rendelkezések**

##### **A szabályzat személyi és időbeli hatálya**

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

### **A szabályzat elérhetősége**

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát valamennyi feladat ellátási helyen elérhető, valamint a [www.kisvacovi.hu](http://www.kisvacovi.hu) web lapon.

### **A szabályzat hatálybalépése**

Jelen szabályzat 2019. március 19-től hatályos.

Kovács  
Kovács Ágnes  
intézményvezető

### **Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék**

A Váci Kisvác-Középvárosi Óvodát Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület, szülői szervezet képviselői** egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Jelenléti ív mellékelve)

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

**Sorszám:**

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

neve:

Kivizsgálás módja:

beosztása:

Kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés:

(A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása.

A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)

Csatolt melléletek megnevezése:

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: