



**Panaszkezelési szabályzat**  
**Nyáregyházi Napsugár Óvoda**

**Készítette: Kovácsné Maszel Anna**  
**óvodavezető**

**2018.**

## **Bevezetés:**

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner)

**panasztételi jog** illeti meg. Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat célja: a referencia intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a referencia intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

**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:** 2018. szeptember 1.

**Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

**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.

## A tevékenységek szintjei, lépései

### 1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) 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 vezetőt.
  - ❖ Határidő: max. 10 munkanap
  - ❖ Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

- ❖ A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- ❖ Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ❖ Határidő: 15 munkanap
- ❖ Felelős: intézményvezető

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- ❖ A vezető 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

IV. 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.

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

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

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető helyettes

Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető helyettes

Munkaügyi/munkajogi kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

Munkaszervezési kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

Egyéb kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

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 felettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős 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

III.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.

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.

#### **Dokumentumok:**

Kapcsolódó dokumentumok:

SZMSZ

munkaköri leírások

iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

#### **Jogszabályok:**

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet a nevelési-oktatási intézmény irattári terve

## Egyéb rendelkezések

### A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

### A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény a székhelyén a bejárat melletti falújságon, tagintézményben a közös öltözőben és a web lapon is elérhetővé és közzé teszi.

### A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2018. év Október hó 1-től hatályos.

-----  
intézményvezető

### Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Nyáregyházi Napsugar Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület** 2018. szeptember 11. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

(Jelenléti ív mellékelve)

A Nyáregyházi Napsugar Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a **szülő szervezet** tagjai 2018. Szeptember 26.napján megismerték, véleményezési és javaslattételi jogukkal rendelkeztek. (Jelenléti ív mellékelve)

### Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:

Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
------------------------	--------------------------------

Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő)

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 mellékletek megnevezése:

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:
---	---