

**RÁDI NAPKÖZI- OTTHONOS ÓVODA ÉS KONYHA**

2613 Rád, Rákóczi utca 2/a.

Tel.: 06/27/364-015. Mobil: 06/30/627-30-29.

# **Panaszkezelési szabályzat**

**Készítette: Puporkáné Papp Gabriella**

**Óvodavezető**

**2020**

## **Bevezetés:**

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.

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

Hisszük, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

## **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:**

2020.Június. 01.

**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 értékeli 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 készíti.
- 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 tevékenységek szintjei, lépései**

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

1. 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 vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

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

III. 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

IV. 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

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.

## **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)

## **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 faliújságon és a web lapon is elérhetővé és közzé teszi.

### **A szabályzat hatálybalépése**

Jelen szabályzat 2020. év Június hó 1-től hatályos.

-----  
intézményvezető

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

A Rádi Napközi- otthonos Óvoda és Konyha Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület** 2020. augusztus. 28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Jelenléti ív mellékelve)

A Rádi Napközi- otthonos Óvoda és Konyha Panaszkezelési szabályzatát a **szülő szervezet** tagjai 2020. augusztus 28. napján megismerték, véleményezési és javaslattételi jogukkal rendelkeztek.  
(Jelenléti ív mellékelve)

## **Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:**

SZMSZ

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

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 intézmények működéséről és a köznevelési névhasználatról irattári terve és az iskolai záradékok, ld. Irattári terv

## 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 értesülések, 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:

Mellékletek:

- ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumai,
- a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el,
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

## Jelenléti ív

A Rádi Napközi- otthonos Óvoda és Konyha Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2020. Augusztus. 28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

1. Puporkáné Papp Gabriella
2. Varga Viktória
3. Virág Györgyné
4. Grimm Mónika
5. Csedő Éva
6. Tamás Krisztina Rita
7. Puporka Dorina

## Jelenléti ív

A Rádi Napközi- otthonos Óvoda és Konyha Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2020. Augusztus.28. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

1. Lieszkovszki Edina
2. Bán Szilveszterné
3. Vastag Vievien
4. Tóthné Pető Gabriella
5. Szegediné Kiss Viktória
6. Petrovics Tímea

Az óvoda Panaszkezelési Szabályzatát,  
a Fenntartó Jóváhagyta, a ...../2020(.....) számú határozatával.

Kelt: .....

.....

Lieszkovszki Gábor  
Fenntartó képviselőként