

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT  
2019.

# Nivegy-völgyi Óvoda Szentantalfa

---

OM azonosító: 036849	intézményvezető  .....  ph.
Legitimációs eljárás	
Nevelőtestület elfogadta: 2018. 12.03.  .....  .....  .....	Szülői szervezet véleményezte:  2018. 12. 05.  .....  elnök
Fenntartó véleményezte  2018.  .....  társulási tanács elnöke	
Dokumentum jellege: nyilvános	Iktatószáma:  69/2018
Hatályos: 2019.01.01-től	Érvényes: a kihirdetés napjától visszavonásig

## Tartalom

1. BEVEZETÉS.....	4
1.1. A szabályozás célja.....	4
1.2. A szabályozás személyi hatálya.....	4
1.3. A szabályzat időbeli hatálya.....	4
1.4. A szabályzat elkészítéséért és működéséért felelős.....	4
2. PANASZOK TÍPUSAI.....	5
2.1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek.....	5
2.2. Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek.....	5
2.3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek.....	5
3. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI.....	5
3.1. Szóbeli panasz.....	5
3.2. Írásbeli panasz.....	5
4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	6
5. A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE.....	6
5.1. Szülőkre vonatkozó eljárási rend.....	7
5.2. Alkalmazottakra és egyéb partnerekre vonatkozó eljárási rend.....	8
6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	9
7. A szabályzat nyilvánossága.....	9
1. sz. melléklet.....	10

## 1. BEVEZETÉS

Az intézménnyel jogviszonyban álló gyermekek szüleit, az intézmény alkalmazottait és az intézménnyel kapcsolatban álló partnereket panasztételi jog illeti meg. Panasztétel esetén az intézmény köteles az intézkedésre.

Intézményi alapelvünk partnereink panaszainak gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. 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. Ez az eljárásrend megakadályozhatja a további problémák felmerülését, esetleg más partneri panaszok keletkezését.

### 1.1. A szabályozás célja

Az óvoda működése során keletkező problémák megfelelő szintű és leggyorsabb megoldása.

### 1.2. A szabályozás személyi hatálya

A szabályozással érintett személyi kör: óvodai jogviszonyban álló gyermekek szülei/gondviselői, az óvoda alkalmazásában álló munkavállalók, az intézménnyel kapcsolatban álló partneri kör.

### 1.3. A szabályzat időbeli hatálya

A szabályzat hatálybalépésének időpontja: 2019. január 01. Hatálya a következő felülvizsgálatig érvényes. A szabályzat felülvizsgálata 3 évente történik.

### 1.4. A szabályzat elkészítéséért és működéséért felelős

Óvodavezető

## 2. PANASZOK TÍPUSAI

### 2.1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek

A gyermekek óvodai életével kapcsolatos észrevételek megtételének hivatali útja a következő:

1. Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó pedagógusok megkeresése.
2. Az óvoda vezetőjének megkeresése.
3. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

### 2.2. Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek

Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. Az óvoda vezetőjének megkeresése.
2. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

### 2.3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

Az óvoda műszaki állapotára vonatkozó észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. Az óvoda vezetőjének megkeresése
2. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

## 3. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI

### 3.1. Szóbeli panasz

- Személyesen
- Telefonon

### 3.2. Írásbeli panasz

- Személyesen vagy más felhatalmazott által átadott irat útján
- Postai úton

- Elektronikus levélben

## 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- A panasz benyújtása
- Regisztráció
- Kivizsgálás
- Döntés, válasz
- Elemzés

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a partner címére megküldi

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

## 5. A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

- 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 megfelelő szintre, 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, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

### 5.1. Szülőkre vonatkozó eljárási rend

#### I. szint

- A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) a csoport óvodapedagógusához fordul panaszával
- Az óvodapedagógus a panasz jogosságától függően tisztázza vagy továbbviszi azt az érintettek felé
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal, ha az eredményes a probléma megnyugtatóan lezárul
- Az óvodapedagógus az esetről tájékoztatja az óvoda vezetőjét.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

#### II. szint

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Az egyeztetést írásban rögzítik, ha eredményes a probléma lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: óvodavezető

#### III. szint

- A panaszos bejelenti, vagy az óvoda vezetője továbbítja a panaszt a fenntartó felé
- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közös megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére
- A fenntartó egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik, amennyiben eredményes az ügy lezárul.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

## IV. szint

A panaszos problémájával az oktatási jogok biztosához (ombudsman) fordul, vagy bírósági keresettel él az ide vonatkozó jogi szabályozás szerint.

## 5.2. Alkalmazottakra és egyéb partnerekre vonatkozó eljárási rend

### I. szint

A panaszos problémájával a téma felelőséhez fordul

- Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: gyermekkel foglalkozó pedagógus, óvodavezető
- Munkaügyi, munkaszervezési, munkajogi kérdések: óvodavezető
- Egyéb kérdések: óvodavezető
- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Jogos panasz esetén továbbviszi az érintettek felé.
- Egyeztetet a panaszossal és az érintettel. Ha ez eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: Óvodapedagógus, óvodavezető

### II. szint

A témakör felelőse az írásba foglalt panaszt közvetíti az óvodavezető felé.

- Az óvodavezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Az egyeztetés során létrejövő megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul



Határidő: 10 munkanap

Felelős: óvodavezető

### III. szint

A panaszos bejelenti, vagy az óvodavezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A fenntartó az óvodavezető bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös megoldási javaslatot tesznek a probléma megoldására,
- A fenntartói egyeztetés során keletkező megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

### IV. szint

A panaszos problémájával az oktatási jogok biztosához (ombudsman) fordul, vagy bírósági keresettel él az ide vonatkozó jogi szabályozás szerint.

## 6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

## 7. A szabályzat nyilvánossága

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda honlapján [www.nivegyovi.hu](http://www.nivegyovi.hu) és faliújságján is közzéteszi.

## 1. sz. melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (megfelelő rész aláhúzendó)		
Szóbeli: személyesen/telefonon		
Írásbeli: postai levél/ személyesen átadott levél/ e-mail		
Panasz leírása:		
Panaszfelvevő	neve:	kivizsgálás módja:
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:

## Nivegy-völgyi Óvoda Szentantalfa

---

Szükséges intézkedés:

Csatolt melléletek

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős  
személy neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: