



**Községház Utcai Óvoda**  
Budapest  
OM-azonosító: 034224



Sándorfi Lászlóné  
intézményigazgató



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

*Készítette: Sándorfi Lászlóné intézményigazgató*

*Kelt: 2024. 01. 30.*

# Panaszkezelési rend az óvodában

Az óvoda gyermekeit és szüleit/gondviselőit, valamint az intézmény dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult az intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni.

A gyermekek szüleit/gondviselőit és minden új dolgozót tájékoztatjuk „Panaszkezelési szabályzat”-ban foglalt eljárásrendről. A Panaszkezelési szabályzatot intézményünk honlapján közzétesszük.

## 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az óvodapedagógushoz viszi.
2. Az óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy az intézményigazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az intézményigazgatóhoz fordul.

## 2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (376-5476)
- írásban (1028 Budapest, Községház utca 4.)
- elektronikusan az [ovoda.kozseghaz@ecom.hu](mailto:ovoda.kozseghaz@ecom.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, vagy az intézményigazgató hatáskörébe tartozik.

### **3. Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében**

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézményigazgató felé.
- Az intézményigazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.
- Az óvoda igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével.
- A folyamat gazdája az intézményigazgató, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az értékeléshez.

### **4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményigazgató közreműködésével, akkor az intézményigazgató a fenntartó felé jelezi a panaszos problémáját.
- 15 munkanapon belül az óvoda igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- A fenntartó képviselője és az intézményigazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha nem zárult le, nem fogadja el az intézményigazgatói, illetve a fenntartói javaslatot, akkor a panaszos problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményigazgató, 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 értékeléshez.

## 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményigazgató „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye

- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén 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 teendő(k)ről.

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
<b>Sorszám:</b>		
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve:</b>	
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Panaszfelvevő</b>	<b>neve:</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>
	<b>beosztása:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<p><b>Szükséges intézkedés:</b> (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása.)</p>		
<b>Csatolt melléletek megnevezése:</b>		
<b>Végrehajtásért felelős személy neve:</b>	<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>	

## **6. Záró rendelkezések**

### **A szabályzat személyi és térbeli hatálya:**

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

### **A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az intézmény az intézményigazgatói irodában elérhetővé teszi.

### **A szabályzat hatálybalépése:**

Jelen szabályzat 2024. 01. 30. napjától hatályos.

Budapest, 2024. 01.30.

Sándorfi Lászlóné  
intézményigazgató

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

A Község ház Utcai Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2024. 01. 26. napján egyetértését kinyilvánította.

Iktatószám: 67/III/2024 (Jelenléti ív mellékelve)

A Község ház Utcai Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2024. 01. 26. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

.....  
szülői munkaközösség elnök

### **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
- 2012.évi. I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- Gyermekek védelméről szóló 1997. évi XXXI. törvény
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.
- 1. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelethez: A nevelési- oktatási intézmények irattári terve
- 2023.évi LII. törvény a Pedagógusok új életpályájáról