

# Pakodi Szivárvány Óvoda-Bölcsőde Panaszkezelési Szabályzata

## Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	2
II.	Kapcsolódó jogszabályok és dokumentumok.....	2
III.	Panaszkezelési eljárási rend az intézményben.....	2
1.	A panaszkezelés lépcsőfokai.....	2
2.	A panasztétel történhet: .....	2
3.	A panaszkezelés folyamata.....	3
4.	Panaszkezelés a szülő/gyermek esetében.....	3
5.	Panaszkezelési eljárásrend alkalmazott esetében: .....	3
IV.	Panasznyilvántartás, dokumentáció.....	4
V.	Jogorvoslati lehetőségek .....	5
VI.	Záró rendelkezések.....	5

## I. Bevezetés

Az óvoda és bölcsőde gyermekeit és szüleit, gondviselőit, valamint az intézmény valamennyi dolgozóját **panaszkezelési jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény jogosult, ill. köteles az intézkedésre.

A panasz jogosságát és az okával kapcsolatos körülményeket a főigazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy a fenntartónál kezdeményezni az intézkedést.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába, illetve a bölcsődébe lépéskor a házirenddel együtt minden szülő/gondviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## II. Kapcsolódó jogszabályok és dokumentumok

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet 1.sz. melléklete: a nevelési-oktatási intézmények irattári terve
- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat

## III. Panaszkezelési eljárási rend az intézményben

### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

- konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a kisgyermeknevelőhöz/óvodapedagógushoz (a továbbiakban: pedagógushoz) viszi
- a pedagógus kezeli a problémát, vagy a főigazgatóhoz fordul
- a panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul

### 2. A panasztétel történhet:

- személyesen
- telefonon (83-377132)

- írásban (8799Pakod, Csány L. u.2.)
- elektronikus úton, a [pakodszivarvanyovibolcsi@gmail.com](mailto:pakodszivarvanyovibolcsi@gmail.com) e-mail címre küldve

### 3. *A panaszkezelés folyamata*

- A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

### 4. *Panaszkezelés a szülő/gyermek esetében*

- A panaszos problémájával a pedagógushoz fordul. A pedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a pedagógus egyeztet az érintettekkel. Amennyiben ez eredményes, úgy a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt a főigazgató felé. A főigazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetés történhet szóban, de megállapodásukat rögzíthetik írásban is. Így az egyeztetés eredményesnek tekinthető. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, az esetben 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma még ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- A főigazgató a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája a főigazgató, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panasz-kezelés folyamatát, és összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### 5. *Panaszkezelési eljárásrend alkalmazott esetében:*

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

- Az alkalmazott panaszát szóban elmondja vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést v. megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, az esetben 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem a felelős, sem a főigazgató közreműködésével, akkor a főigazgató jelzi ezt a fenntartó felé. A főigazgató - a fenntartó képviselőjének bevonásával - 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és írásban tesz közös javaslatot a probléma kezelésére. Ezt követően a fenntartó képviselője és a főigazgató egyeztetnek a panaszossal, és a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, úgy 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha a probléma ekkor zárul megnyugtatóan, úgy a megoldást szintén írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája a főigazgató, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panasz-kezelés folyamatát, és összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

#### **IV. Panasznyilvántartás, dokumentáció**

A panaszokról a főigazgató „Panaszkezelési nyilvántartást”- vezet, mely a következő adatokat tartalmazza:

- a panasztétel időpontja
- a panaszt tevő neve
- a panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
- az intézmény részéről a panaszt fogadó személy neve, beosztása
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve

- a panaszt tevő tájékoztatásának időpontja (amennyiben írásban történt, annak dokumentuma)
- írásban tett panasz esetén a panaszt tevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, ill. ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- ha a panaszt tevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

## **V. Jogorvoslati lehetőségek**

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

## **VI. Záró rendelkezések**

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

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

### *2. A szabályzat hatályba lépése:*

Jelen szabályzat 2024. szeptember 01. napjától lép hatályba.

### *3. A szabályzat elérhetősége:*

Az intézmény a jelen Panaszkezelési Szabályzatát elérhetővé teszi az intézményben.

### **Egyetértési és jóváhagyási záradék:**

A Pakodi Szivárvány Óvoda- Bölcsőde Panaszkezelési Szabályzatát – a nevelőtestület egyetértését követően – a főigazgató jóváhagyta.

Pakod, 2024. szeptember 1.

.....  
főigazgató