

OM azonosító 032 935

*A BUDAJENŐI  
ÓVODA  
PANASZKEZELÉSI  
SZABÁLYZATA*

*Készítette: Benka Krisztina  
igazgató*

## Tartalom

1.Általános rész .....	3
1.1. Bevezető rész .....	3
1.2. A szabályzat célja.....	3
1.3.A szabályzat személyi és térbeli hatálya.....	3
1.4. Értelmező rendelkezések.....	3
2.Formális panaszkezelési eljárás .....	4
3. Panaszkezelés eljárásrendje .....	5
3.1. Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében.....	5
3.2. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	6
4. Dokumentációs előírások .....	7
5. Záró rendelkezések.....	8
Legitimációs záradék .....	9
Melléklet .....	10

# 1.Általános rész

## 1.1. Bevezető rész

A Budajenői Óvoda (továbbiakban: Intézmény) igazgatója a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## 1.2. A szabályzat célja

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

## 1.3.A szabályzat személyi és térbeli hatálya

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

A szabályzat hatálya az intézményhez érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseinek megfelelően - panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek (továbbiakban együtt: panasz).

## 1.4. Értelmező rendelkezések

### **Panasz:**

olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

### **Közérdekű bejelentés:**

olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat; közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

### **Alapelvek**

a) Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása.

- b) A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk az intézményi folyamatok tovább fejlesztéséhez.
- c) A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- d) 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.

## **2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- a) Személyesen
- b) telefonon (06/26/371-099),
- c) írásban (2093 Budajenő, Kossuth L. utca 4-10.)
- d) elektronikusan ([ovoda@budajeno.hu](mailto:ovoda@budajeno.hu)).

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik. A panaszt lehető legrövidebb időn belül rögzíteni kell az 1. számú melléklet szerinti „*Panaszkezelési Nyilvántartó Lap*” -ban.

### **A bejelentés, panasz kivizsgálása**

A szóbeli bejelentést, panaszt az Intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja.

Írásbeli bejelentés, panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk. Igény esetén a kivizsgálás menetéről telefonon is értesítést küldünk.

A panasz kivizsgálása során a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzésére is sor kerülhet. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

### **A döntés lehet:**

- A panasz elfogadása
- A panasz részbeni elfogadása
- A panasz elutasítása

### **A bejelentés, panasz megválaszolása**

Ha szóbeli bejelentés, panasz esetén a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Intézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a személyesen közölt

szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli bejelentés, panasz esetén a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a partner részére.

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

### **3. Panaszkezelés eljárásrendje**

**Cél:** a munkavégzés során a szülők, gyerekek, alkalmazottak és partnerek körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen feloldani, megoldani.

#### **Általános szempontok, eljárás rend:**

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és legelőször az „okozóval” kell tisztázni, ha ez nem vezet eredményre, akkor lehet továbblépni a panaszkezelés szabályzata szerint.

Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, akkor „vissza kell utalni” a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel meg kell ismertetni.

#### **3.1. 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.
- Az igazgató 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.

### **3.2. 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 és az igazgatóval.
- 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.

## 4. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményigazgató „*Panaszkezelési Nyilvántartó Lap*”-ot köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a) a panasz tételének időpontja, módja;
- b) a panasztevő (intézmény/személy) adatai;
- c) a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum);
- d) a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása;
- e) a panasz kivizsgálásának módja, eredménye, elutasítás esetén annak indoklása;
- f) az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye;
- g) az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve;
- h) a panasztevő tájékoztatásának időpontja;
- i) ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma;
- j) írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el;
- k) ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről;

A „*Panaszkezelési Nyilvántartó Lap*”-ban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

Az írásbeli panaszokat - beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is - továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük.

## 5. Záró rendelkezések

A szabályzat elfogadásánál és módosításánál a szülői szervezet véleményezési jog illeti meg.

A szabályzat közzététele és hozzáférhetősége az intézményben kialakult szokásrend szerint történik.

A szabályzatban foglaltak megismerése és betartása, illetve betartatása a panaszkezelésben közreműködő intézményi alkalmazottakra kötelező érvényű.

### **A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az intézmény az intézményigazgatói irodában elérhetővé teszi.

### **A szabályzat hatálybalépése:**

Jelen szabályzat 2024. 09. 01. napjától hatályos.

Budajenő, 2024. augusztus 26.

*Benka Krisztina*

Benka Krisztina  
igazgató





## Legitimációs záradék

A Szülők Óvodai Szervezete az óvoda Panaszkezelési Szabályzatának elfogadásához a megismerési, véleményezési, javaslattevő jogát korlátozás nélkül gyakorolta. A dokumentummal kapcsolatban ellenvetést nem fogalmazott meg.

Budajenő, 2024. 08. 29.....

.....  
Szülők Óvodai Szervezete nevében



A Budajenői Óvoda Nevelőtestülete határozatképes ülésén készült jegyzőkönyv alapján 2024. 08. 29..... napján a Budajenői Óvoda Panaszkezelési Szabályzat tartalmával kapcsolatban 5/2024 (VIII. 29) határozatában foglaltak szerint egyetértését kinyilvánította.

Az egyetértés tényét az intézmény igazgatója az alábbiakban hitelesítő aláírásával tanúsítja.

.....  
óvodapedagógus

.....  
óvodapedagógus

.....  
Benka Krisztina  
igazgató



# Melléklet

## 1. számú melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja, módja:	Panasztevő személyi adatai:	
Panasz leírása:		
Panaszfogadó	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye (elutasítás esetén indoklás):
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: