

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Panaszkezelési eljárás célja, hogy az óvodában történő nevelő-oktató munka, illetve a más munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani.

**Panasz:** az intézménnyel partneri, illetve munkatársi kapcsolatban álló személy szóban (személyesen) vagy írásban jelzi, az intézmény tevékenységével összefüggő, ahhoz kapcsolódó bejelentését, reklamációját, kérelmét, problémáját. Ebben a panaszos megfogalmazza a kifogásolt eljárást, egyértelmű, konkrét igényt fogalmaz meg vele kapcsolatban.

- A panasz eljárást, állapotot vagy döntést kifogásoló, sérelmező olyan kérelem, amely intézkedéssel párosul.
- Általános jogorvoslati eszköz. Bármely érdeksérelemmel vagy jogsérelemmel kapcsolatosan az óvoda vezetőjéhez (megbízottjához, támogató szervezet vezetőjéhez) panasz nyújtható be, szóban vagy írásban.
- A panaszra az illetékes személy 15 munkanapon belül köteles választ adni, szóbeli panasz esetén szóban, írásbeli panasz esetén írásban, a panaszt tevő személy személyétől függetlenül.

Jogorvoslat:

- Minden olyan kérelem, amely egy jogszabály (ilyen a Házi rend is) alapján hozott döntés megváltoztatására irányul. A jogorvoslat elnevezési tárgya lehet: panasz, kifogás, fellebbezés, felszólalás, észrevétel, felülvizsgálati kérelem, stb.
- Döntés elleni jogorvoslati kérelem írásban nyújtandó be.

A jogorvoslat lehetőségéről, annak módjáról és formájáról (mennyi időn belül, kinél kell benyújtani, hány példányban, stb.) a döntéshozónak kell tájékoztatni a döntésben érintett személyt. Az írásban érkezett panaszokat és jegyzőkönyveket iktatni kell.

### Panasz felvétele

Az intézmény dolgozóinak - elsősorban a pedagógusoknak - a szülői értekezleteket, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és arról tájékoztatni kell az intézmény vezetését.

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse az adott területnek, ahol a probléma felmerült.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- Szóban, személyesen
- Írásban (postai, vagy elektronikus módon)

A panaszt fogadhatja:

- pedagógus
- intézményvezető

## A panaszok kezelése

- 1 Panaszt az óvodás gyermek esetében törvényes képviselője tehet.
- 2 Panasszal az óvodavezetőhöz, a csoport óvodapedagógusához, a támogató szervezet vezetőjéhez lehet fordulni.
- 3 A panaszos problémájával az érintetthez fordul.

A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetését.

- 4 A panaszról, jelzésről minden esetben írásbeli emlékeztetőt kell készíteni, a mellékletben szereplő nyilvántartó lapon.
- 5 Az óvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén türelmi időt határoz meg (1 hónap).
- 6 A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának oktatási folyamatra, munkafolyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – pedagógusokat, dajkát, szülőket/ munkatársakat - be kell vonni.
- 7 Ha az egyeztetést megnyugtató megállapodás zárja a türelmi időn belül, akkor a panaszkezelés eredményesen zárul.
- 8 Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelenti a panaszt a fenntartó felé.

## A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról és a helyben nem megoldható bejelentésről is emlékeztetőt kell készíteni.

- A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell. (Hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)

A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.

- A probléma megoldása esetén jegyzőkönyvben rögzítése kerül a ténye.

- Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

## A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok éves áttekintésének eljárásrendje

Az intézményvezető, hogy az éves beszámolóban, de legkésőbb minden év november 15-ig rövid írásos beszámolót készít a fenntartó részére a megelőző egy éves időszak panaszainak és közérdekű bejelentéseink helyzetéről, amely kitér az alábbiakra:

- a panaszok és közérdekű bejelentések száma
- a megtett intézkedések
- összehasonlítása az előző évi panaszokkal és bejelentésekkel, esetleges kritikus területek megállapítása
- a leggyakoribb vagy tipikus esetek megjelölése
- a legtöbb panasszal érintett szervezeti egység vagy tevékenység megjelölése
- rövid és hosszú távú intézkedési javaslat/ok

A szabályozás hozzájárul ahhoz, hogy az intézmény a közfeladatait a legjobb minőségben, az érintettek igényeinek megfelelően lássa el.

Szigetmonostor, 2022. január 17.

Csákiné Locher Marianna  
Intézményvezető



Melléklet:

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Szigetmonostor, .....

.....

Felelős

.....

Panasztevő