Panaszkezelési Szabályzat

1. verzió

Készítette: Szabadi Edit

Tartalomjegyzék

Általános rész 3
Bevezetés 3
A szabályzat célja 3
A panaszkezelés alapelvei 4
Eljárási rend 5
A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai 6
A panaszkezelés szintjei, lépései 7
A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend 7
I. szint: 7
II. szint: 7
III. szint 7
IV. szint 8
Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend 8
I. szint 8
II. szint 8
III. szint 8
IV. szint 8
Panasznyilvántartás 9
Jogorvoslati lehetőségek 9
Egyéb rendelkezések 9
Hatálybalépés 9
A szabályzat elérhetősége 10
Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok 10
Legitimációs záradék 11
Mellékletek 12
Megismerési nyilatkozat 13
Panaszkezelési nyilvántartó lap 14

Általános rész

Bevezető

Keresztyén közösségünkben is előfordulhatnak esetek, amikor panaszra látunk vagy adunk okot. Isten igéje ismeri a mi szívünket, hétköznapi életünket, éppen ezért tanácsol is bennünket az ilyen helyzetekben is. Ez arra kötelez bennünket, hogy tegyük lehetővé a panaszaink megfelelő módon történő helyes kezelését.

Az óvodánkkal kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, munkatársainkat, minden velünk kapcsolatba került partnerünket panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet,
amelyekben az intézmény köteles és jogosult is az intézkedésre. A panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárítására irányuló intézkedéseket tenni. A panaszok egységes szabályok szerinti, átlátható, hatékony kivizsgálása és kezelése érdekében, készítettük el a panaszkezelésről szóló szabályzatunkat.

A panasz fogalma: *A 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." 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről.*

A szabályzat célja

Az óvodai élet mindennapjaiban a szülők, alkalmazottak és más partnerek körében keletkező panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható és hatékony kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése, a problémák megfelelő szinten és a lehető leggyorsabban történő megoldása.

A szabályozás kötelezettjei: munkatársak, igazgató, igazgató-helyettes, gazdasági vezető, fenntartó

A szabályozásért és a szabályozás betartatásáért felelős: igazgató

Határidő: problémához rendelt

A szabályzat hatálya: Az óvoda gyermekeit és szüleiket, illetve gondviselőiket,törvényes képviselőiket, valamint az intézmény munkatársait, fenntartóját és az óvodával kapcsolatba kerülő partnereket panasztételi jog illeti meg.

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2025. november 3.

A szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

A panaszkezelés alapelvei

- Keresztyén értékrendünk szerint minden panaszunkat törekednünk kell békésen, azzal elintézni, akivel kapcsolatban panaszunk van. Ennek megfelelően teljesen elfogadhatatlan bárki megtámadása, bepanaszolása anélkül, hogy először ne az illetőt keresné meg az, akinek panasza van.
- **A panaszkezelésnek nem megfelelő fórumai a levelezőlisták, egyéb elektronikus fórumok nyilvánossága Facebook oldalak, csoportok, messenger csoportok!**
- **Nem elfogadható a panaszkezelési szintek megkerülése!**

- Ha valaki vagy valami ellen jogos panasz merül fel, az érintettnek igyekeznie kell, hogy a problémát megoldja, a panaszra való okot megszüntesse.
- A rendezett kapcsolatra minden félnek törekednie kell; ennek segítő dokumentumai; a
    - Házirend, a Pedagógiai Program, az SZMSZ, az egyéb szabályzatok.

Óvodánkban követelmény a partnerek fölvetéseinek gyors kivizsgálása, a föltárt hibák mielőbbi megoldása, a legjobb megoldás érdekében azok bevonása, akiket leginkább érintenek az egyes esetek. A panaszok megfelelő kezelésétől azt is várjuk, hogy működésünk, szervezetünk fejlődését, a velünk kapcsolatban állók közérzetének javulását, Isten szerinti rendünk jobbulását szolgálják.

A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások és szabályok szerint kezeljük. A panasz kezelésének tisztességesnek, gyorsnak, érdeminek kell lennie.

- Panaszt olyan ügyekben lehet tenni, amelyek az óvoda hatáskörébe tartoznak, azaz az óvoda köteles és jogosult is az intézkedésre.
- Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeit az igazgató– akadályoztatása esetén, az igazgató-helyettes, érintettsége esetében a fenntartó képviselője vizsgálja meg.
- A panasz kezelésének kompetenciaszintjei vannak.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügyét komolyan vesszük.
- A panasz jogossága esetén, az igazgató - akadályoztatása esetében az igazgató-helyettes - köteles az ok elhárításával kapcsolatos intézkedéseket megtenni, Az intézmény igazgatójával egyeztetve, a fenntartónál intézkedést kezdeményezni. A panaszkezelést, a jelzéskor azonnal meg kell kezdeni.
- A Panaszkezelési Szabályzatról a Házirenddel együtt, minden érintettet tájékoztatni kell.

Amennyiben valakinek az intézmény SZMSZ-ben illetve Házirendjében foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő magatartás jut a tudomására, köteles azt jelezni a panaszkezelési szabályzatnak megfelelő szinten, függetlenül attól, hogy annak elszenvedője-e vagy sem.

Eljárásrend

- ✓ A panaszt, a vélt vagy valós problémát először azzal kell tisztázni, akire panaszunk van. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor kell továbblépni a Panaszkezelési Szabályzat szerint.
- ✓ A panaszkezelés rendjét az érintettekkel írásban ismertetni kell a panasz beérkezését követően haladéktalanul.
- ✓ Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, haladéktalanul át kell helyezni a megfelelő szintre, erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatni kell.
- ✓ A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- ✓ Amennyiben a probléma megoldásához, a foganatosított megoldás, a gyakorlatban történő beválásának értékeléséhez hosszabb időre van szükség, az érintett felek egy előre, közösen meghatározott időtartamot követően közösen értékelik a megoldást. Ha szükséges, módosítják a gyakorlati tapasztalatoknak megfelelően.
- ✓ A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt, elkülönítetten nyilvántartva kell tárolni.
- ✓ Az igazgató ellenőrzi, értékeli a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, szükség esetén korrekciós javaslatokat tesz és készít.
- ✓ Ha a panaszok indokolják, az igazgató a nevelőtestület bevonásával, szükség esetén az SZK tagjaival módosításokat vezethet be az óvoda életében, vagy megerősíti az óvoda addigi rendjét.

A panaszok típusai:

- A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek.
- Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek.
- Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek.
- Egyéb sérelmek.

A panaszkezelés folyamata:

- ➢ A panasz benyújtása, írásban történő panaszról, haladéktalanul jegyzőkönyv felvétele.
- ➢ A panasz jogosságának haladéktalan vizsgálata.
- ➢ Jogos panasz esetén, egyeztetés kezdeményezése az érintettekkel a lehető legrövidebb időn belül.
    - ➢ A megbeszélések, egyeztetések tartalmáról feljegyzés készítése, és az érintett felekhez való eljuttatása.
- ➢ Kivizsgálás. (információgyűjtés)
- ➢ Döntés.
- ➢ A szükséges intézkedések megtétele.
- ➢ Elemzés. (A szükséges következtetések levonása, tanulságok megfogalmazása.)
- ➢ Az érintettek tájékoztatása.

A döntés lehet,

- a panasz elfogadása.
- a panasz részbeni elfogadása.
- a panasz elutasítása – elutasítás esetén a válasznak tartalmaznia kell a tájékoztatást a jogorvoslatról (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése)

A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentés módjai

- Személyesen időpont egyeztetéssel. Lehetőleg, fogadóóra keretében.
- Telefonon a panasszal való élés tényének bejelentése, valamint időpontkérés a személyes egyeztetéséhez, az óvoda telefonján, az óvoda nyitvatartási idejében.
- Írásban, postai úton: 8230 Balatonfüred, Iskolalépcső u. 4.
- Elektronikus levélben: csillagkertovoda.aracs@gmail.com

Ha a panasz írásban érkezik (levél), iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik. Ha a panasz elektronikus úton érkezik, az email-t nyomtatott formában, levélként kell iktatni az Iratkezelési Szabályzat szerint.

Szóban előterjesztett panasz esetén, a panaszról feljegyzés készül, ezt iktatni kell.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza: dátum, panasz leírása, panasztevő neve, értesítési címe, aláírása, a panaszt felvevő munkatárs adatai.

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panasz kivizsgálása és dokumentálása, nyilvántartása azonos módon történik.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos ismételt panasza (változatlan tartalommal)
- a panaszos a sérelmezett tevékenység bekövetkeztétől egy éven túl, vagy az arról való tudomásszerzéstől, hat hónapon túl terjeszti elő panaszát.
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen döntő jelentőségű információt valótlanul közölt, illetve hallgatott el.

A panasz beérkezéséről, ha azt nem az igazgatónál kezdeményezték, az az óvodapedagógus, akihez a panasz beérkezett, haladéktalanul tájékoztatja az igazgatót, nyilvántartásba vétel céljából. Az igazgató azonnal továbbítja a panaszt az illatékesnek, amennyiben a panaszt nem annál a személynél tették, aki az elbírálásra hatáskörrel rendelkezik.

Az ügyintézés során biztosítani kell a pártatlanságot és az elfogulatlanságot.

A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, beszerzésével, az érintettek meghallgatásával (amelyről feljegyzés készül).

Amennyiben az ügy bonyolultsága folytán a kivizsgálás hosszabb időt vesz igénybe, mint az egyes szintekre meghatározott időtartam, az igazgató írásban tájékoztatja az érintett feleket az eljárás lezárásának várható idejéről.

A végső döntésben a panaszos valamennyi fölvetésére ki kell térni, amelyeket részletes indoklással kell ellátni. Rögzíteni kell a jogorvoslati lehetőségeket (benyújtás módja, fellebbviteli szerv megnevezése).

Amennyiben a panasz elbírálására az óvoda nem rendelkezik hatáskörrel, az igazgató haladéktalanul írásban tájékoztatja a panaszost, hogy mely hivatalos szervhez, hatósághoz, bírósághoz fordulhat a panaszával.

A panaszt, és az arra adott választ a lezárást követően, legalább öt évig irattárban kell őrizni.

A panaszos személyes adatai csak a panasz kivizsgálására hatáskörrel rendelkező személyek részére adható át.

A panaszkezelés szintjei, lépései

Az alább megadott határidők az adott szintre kerülés napjától értendők.

Az egyes szintek panaszmegoldási sikertelensége esetén a panaszost írásban haladéktalanul tájékoztatni kell a jogorvoslati lehetőségekről (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése).

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos saját vagy gyermeke képviseletében a csoport óvodapedagógusához fordul a problémájával.

- ✓ Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet, ha jogos továbbviszi az érintettek felé.
- ✓ Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ✓ Az óvodapedagógus tájékoztatja az igazgatót, aki a szükséges adminisztratív intézkedéseket
  megteszi.

Határidő: 5 munkanap
Felelős: óvodapedagógus

II. szint:

Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az óvodavezető felé.

- ✓ Az óvodavezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- ✓ Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap
Felelős: igazgató

III. szint

A panaszos az igazgató útján írásban benyújtja panaszát a fenntartó felé vagy az igazgató bejelenti a panaszt.

- ✓ Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kapcsán.
- ✓ Fenntartói egyeztetés a panaszossal, melynek eredményét egyidejűleg írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.

Határidő: 30nap
Felelős:
fenntartó
képvselője

IV. szint

A panaszos a panaszát valamely hivatalos szerv, hatóság előtt adja elő.

A munkatársakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint

A panaszos munkatárs panaszával a terület/témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

- ✓ Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:igazgató, igazgató-helyettes.
- ✓ Neveléssel, szakmai munkával kapcsolatos kérdések: ha van a témában munkaközösség, akkor annak vezetője, igazgató, igazgató-helyettes.
- ✓ Munkaügyi/munkajogi kérdések: igazgató.
- ✓ Munkaszervezési kérdések: közvetlen felettes, igazgató
- ✓ A felelős megvizsgálja a panaszt. Amennyiben a panasz nem jogos, tisztázza a panaszossal. Amennyiben jogos a panasz, egyeztet az érintettekkel, erről jegyzőkönyvet vesz föl. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap
Felelős: közvetlen felettes

II. szint

A közvetlen felettes vagy a terület/témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az igazgató vagy (a panasz jellege szerint)

- ✓ Az igazgató vagy a helyettese egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- ✓ Az egyeztetésen kialakult megállapodást írásba foglalják. Ha ez eredményes, akkor a panasz megnyugtatóan rendeződik, lezárul.

Határidő 10 munkanap
Felelős: igazgató, igazgató-helyettes

III. szint

Az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- ✓ A fenntartó az igazgató bevonásával megvizsgálja a panaszt.
- ✓ Közösen megoldási javaslatot tesznek, egyeztetnek az érintettekkel, megállapodásukat és a megelőző egyeztetés lényegét írásban rögzítik. Ha ez eredményes, az ügy lezárul.

Határidő: 30 munkanap
Felelős: fenntartó

IV. szint

A panaszos panaszát hivatalos szerv, hatóság előtt terjeszti elő. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól, az azok megoldását célzó intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni oly módon, amely alkalmas a panaszok útjának nyomon követésére. A dokumentumnak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a panaszos adatai
- a panasz rövid tényszerű leírása
- a panasz benyújtásának időpontja, módja
- a panasztevő aláírása, hogy a panaszkezelési szabályzatot elfogadja.
- a panasztevő aláírása, hogy adatainak kezeléséhez a panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben hozzájárul
- a panaszfelvevő neve, beosztása
- a kivizsgálás módja, eredménye
- a panasz kezelését célzó konkrét intézkedések; elutasítás esetén annak indoklását
- az intézkedésért és végrehajtásáért felelős személy (ek) neve
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja a kivizsgálás menetéről, egyéb fontos tényekről
- a panasz lezárásának határideje
- a kivizsgálás során beszerzett információkat, a felhasznált dokumentumok (pl. szakvélemény) megnevezését – a dokumentumokat mellékelni kell
- a panasz kezelése során kialakult döntés, valamint a megelőző egyeztetések jegyzőkönyve
- a panasz megválaszolásának időpontja és módja

A panaszkezelés dokumentumaira vonatkozó egyéb szabályok:

- A panaszkezelés során keletkező dokumentumok őrzési ideje 5 év.
- A panaszügyi nyilvántartásban, dokumentumokban rögzített adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelendőek.
- A panaszkezelés dokumentumait külön dossziéban kell tartani.

Jogorvoslati lehetőségek

Minden esetben a jogorvoslat a panaszkezelés következő szintjén kezdeményezhető. A panasz elutasítása estén a panasztévőt írásban kell tájékoztatni arról, hogy milyen jogorvoslati lehetőség áll előtte.

Egyéb rendelkezések

A szabályzat visszavonásig érvényes, felülvizsgálata 3 évenként esedékes.

A nevelési év végén az igazgató áttekinti, ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi tapasztalatait, melyeket rögzít az éves beszámolójában.

A szabályzat elérhetősége

A panaszkezelési szabályzat az igazgató irodájában,

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

- SZMSZ
- Házirend
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a köznevelési intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

P.H.

.....
Szabadi Edit
igazgató

Legitimációs záradék

A Csillagkert Balatonarácsi Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület megismerte, tartalmával kapcsolatban egyetértését kinyilvánította, a szabályzatot a megismert tartalommal elfogadta:

Kelt: Balatonfüred, 2025. október 14.

……

Fodor Éva Eszter igazgató-helyettes
óvodapedagógus, a nevelőtestület
képviseletében

A Csillagkert Balatonarácsi Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a Szülői Közösség megismerte:

Kelt: Balatonfüred, 2025. október 20.

……

az SZK képviseletében

A fenntartó jóváhagyta:

Kelt: Balatonfüred, 2025. október 31.

P.H.

……

a fenntartó képviseletében

Mellékletek

1. sz. melléklet: Megismerési nyilatkozat

2. sz. melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap

Megismerési nyilatkozat

A Csillagkert Balatonarácsi Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy a szabályzatban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Ikt. sz.: ……/……..

<table>
<tr><td>A panasztétel időpontja:</td><td rowspan="2">A panasztévő neve:

Elérhetősége:
Tel.:

Email:</td></tr>
<tr><td>A panasz benyújtásának módja:
A megfelelő aláhúzandó
Szóbeli: személyesen; telefonon
Írásbeli: postán; személyesen; elektronikusan</td></tr>
<tr><td colspan="2">A panasz leírása:</td></tr>
<tr><td>A panaszfelvevő neve, beosztása:</td><td>A kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td colspan="2">A kivizsgálás eredménye:
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények, stb, rövid leírása.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Szükséges intézkedés:
A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása. Elutasítás esetén az elutasítás tényének feltüntetése.</td></tr>
<tr><td colspan="2">A csatolt mellékletek megnevezése:
Mellékletek: A panasz benyújtásától az ügy lezárultáig keletkezett dokumentumok felsorolása.</td></tr>
<tr><td colspan="2">A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve, beosztása:</td></tr>
<tr><td>A panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:

A tájékoztatás el nem fogadása esetén jegyzőkönyvet kell készíteni!</td><td>A panasztévő a tájékoztatásban foglaltakat

ELGOGADJA; NEM FOGADJA EL
A megfelelő aláhúzandó</td></tr>
</table>

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmát megismertem. Annak rendjét panaszom kezelésére nézve (megfelelő aláhúzandó)

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

Panaszom kivizsgálásának és kezelésének menetéről, az eljárásban várható határidőkről tájékoztatást kaptam.

Aláírásommal hozzájárulok, hogy a panaszommal kapcsolatos intézkedések során adataimat a panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben kezeljék.

Kelt: ……..

……
a panasztévő aláírása

…… a
panaszfölvevő aláírása