

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## MEGGYESKOVÁCSI ÓVODA

OM:203598

### ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### Bevezetés

Meggyeskovácsi Óvoda elkészítette a Panaszkezelési Szabályzatát, mely arra hivatott, hogy a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében megfelelő eljárásrendet biztosítson az óvoda dolgozói és használói számára. Az intézménnyel jogviszonyban álló gyermekeket és szüleiket (törvényes képviselőt), dolgozóinkat és a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Arra törekszünk, hogy az óvodai nevelés folyamatában és a velünk partnerei viszonyban állóknak biztosítsuk igényeik magas szintű kielégítését.

Az intézmény vezetősége köteles kivizsgálni a panaszokat megkülönböztetés nélkül.

#### Panaszkezelési Szabályzat célja

A panaszkezelési 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 intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak. Az óvodai munkavégzés során megnyilvánuló problémákat minél hamarabb a megfelelő szinten lehessen megoldani.

#### Panaszkezelés alapelvei

- Az óvodai jogviszonnyal rendelkező gyermekeket, illetve a képviselőjükben eljáró szülőket/törvényes képviselőt, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.
- A partnerek panaszainak, felvetéseinek gyors kivizsgálása.
- A panasz indokának és okának azonosítása után a feltárt problémák feloldása.
- Minden panaszt azonos eljárásrend és szabályok szerint kezelünk.

### A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz bejelentése történhet szóban vagy írásban.

Szóbeli panasz esetén:

A fennálló probléma mértékének függvényében az intézmény vezetőjét illetékes vezetőt kell felkeresni személyesen az óvoda nyitvatartási idejében vagy telefonon. A vezető telefonos elérhetősége: 95/492-003.

Írásbeli panasz esetén: az óvoda posta- vagy email címén az óvodavezetőnek címezve:

9757 Meggyeskovácsi, Március 15. tér 1. [meggyeskovacsiovoda@gmail.com](mailto:meggyeskovacsiovoda@gmail.com), Deák Tünde Ildikó óvodavezető.

## Panaszkezelés eljárásrendje

Panasz esetén a felmerülő problémát először az érintettel (az a személy, akire a panasz irányul) kell tisztázni. A panaszkezelés eljárásrendjéről a partnereket tájékoztatni szükséges. A szóbeli panaszt az óvoda azon nyomban kivizsgálja és rövid időn belül helyrehozza. Amennyiben a partner a panasz kezelését nem fogadja el vagy a panasz azonnali kivizsgálása nincs mód, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát 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 panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. A panaszos igénye esetén a kivizsgálás eredményéről előzetes megegyezés szerint szóban vagy írásban tájékoztatjuk.

A panaszkezelés folyamata

1. A panasz benyújtása
2. Beérkezés
3. Kivizsgálás
4. Döntés, válasz
5. Elemzés

A panasz kivizsgálása

A rendelkezésre álló információk alapján történik a panasz kivizsgálása. A vizsgálati szakasz lezárulása után kerül sor a döntéshozatalra, melynek felelőse az a személy, aki kompetens a panaszügy intézésében, illetve az intézkedés végrehajtásában.

Döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása.

A döntéshozatal után értesítjük írásban a panaszos felet.

A panasz jogossága esetén köteles az óvoda az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, resztoratív konfliktuskezelés, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

## JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén jogorvoslati lehetőség felajánlása szükséges. Az óvodának a partnert írásban tájékoztatni kell arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Az óvoda a partnereinek panaszairól, illetve azok feloldására szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A személyes adatok kezelése az érintett felek beleegyezésével, a magyar

jogszabályoknak és a GDPR előírásainak megfelelően történik. Nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a panaszos fél, képviselő (személy/intézmény) adatait,
- a panasz leírását, irányultságát képező történet vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését,
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat,
- a panaszban megjelölt kérésről való döntést,
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

Az írásbeli panaszokat, illetve a jegyzőkönyveket megőrizzük az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. A panasznyilvántartásban rögzítésre került személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját hivatottak szolgálni.

### EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Meggyeskovácsi Óvoda Panaszkezelési Szabályzata a nevelőtestület egyetértésével, a dolgozók tájékoztatásával és a Szülői Szervezet tájékoztatásával és véleményének kikérésével lett létrehozva.

Szabályzat elérhetősége: <https://meggyeskovacsi.hu/hu/meggyeskovacsi-ovoda/meggyeskovacsi-ovoda-szabalyzatok/>

Hatálybalépés:

Jelen szabályzat 2023. szeptember 30. napjától érvényes.


Meggyeskovácsi, 2023. szeptember 29.

  
(:Deák Tünde Ildikó:)  
Óvodavezető



A Meggyeskovácsi Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület megismerte, azzal egyetért:

Meggyeskovácsi, 2023. szeptember 29.

  
Horváthné Mészár Nikolett  
pedagógiai asszisztens

  
Németh Tiborné  
dajka

A Meggyeskovácsi Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a Szülői Szervezet megismerte, az abban foglaltakkal egyetért:

Meggyeskovácsi, 2023. szeptember 29.

  
Kuzsel Nikolett

### MEGGYESKOVÁCSI ÓVODA PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:		Iktatószám:	
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (megfelelő aláhúzendő): Szóbeli: személyesen/ telefonon Írásbeli: postai levél/ személyesen átadott levél/ e-mail/ fax			
Panasz leírása:			
Panaszfelvevő	Neve:	Kivizsgálás módja:	
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)			
Csatolt mellékletek megnevezése:			
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:	