

A Jánossomorjai Aranykapu Óvoda Panaszkezelési szabályzata



Készítette: Schwartzné Varga Mónika

igazgató

2025.

Bevezetés:

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleit, az intézmény alkalmazottjait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg.

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

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

Hisszük, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

A szabályozás célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, igazgató, igazgatóhelyettes és tagintézmény-igazgatók.

A szabályozásért felelős: igazgató

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2025.09.01.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente, illetve jogszabályváltozás esetén

Panaszkezelés eljárási rendje

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban azzal kell megbeszélni, akire a panasz irányul. Amennyiben ez nem vezet eredményre akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az igazgató ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

A tevékenységek szintjei, lépései

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I.szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja a közvetlen felettesét, az igazgatóhelyettest vagy a tagintézmény-igazgatót.

Határidő: maximum 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt közvetlen felettese – az igazgatóhelyettes vagy a tagintézmény-igazgató - felé.

- Az igazgatóhelyettes / tagintézmény-igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgatóhelyettes / tagintézmény-igazgató

III. szint: Az igazgatóhelyettes / tagintézmény-igazgató továbbítja a panaszt az igazgató felé.

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

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgató

IV.szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

V.szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

- I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőiséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → igazgatóhelyettes / tagintézmény-igazgató / igazgató

Neveléssel kapcsolatos kérdések → igazgatóhelyettes / tagintézmény-igazgató / igazgató

Munkaügyi/munkajogi kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

Munkaszervezési kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

Egyéb kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

- II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős igazgatóhelyettes/tagintézmény-igazgató/igazgató felé.

- Az igazgatóhelyettes/tagintézmény-igazgató/igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgatóhelyettes/tagintézmény-igazgató/igazgató

- III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

- IV. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Dokumentumok:

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
- panaszkezelési nyilvántartó lap (mellékelve)

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi hatálya: A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

A szabályzat időbeli hatálya: 2025.09.01-től visszavonásig.

A szabályzat elérhetősége: Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény a székhelyének és tagintézményeinek irodájában, valamint az intézmény weblapján közzé teszi. A szabályzat az SZMSZ mellékletét képezi.

igazgató
Ph.

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Jánossomorjai Aranykapu Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a Jánossomorjai Aranykapu Óvoda alkalmazotti közössége megismerte és a 172/2024. számú jegyzőkönyv szerint véleményt nyilvánított.

A Jánossomorjai Aranykapu Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a szülő szervezet tagjai megismerték, véleményezési és javaslattevési jogukkal éltek, melyet a 134/2025. iktatószámú jegyzőkönyv tanúsít.

A panaszkezelési szabályzatot Jánossomorja Város Önkormányzata Képviselő Testülete aszámú határozattal, a szervezeti és működési szabályzat mellékleteként jóváhagyott.

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (a 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 időpontja, módja: