

Hatálybalépés időpontja: 2025. szeptember 1.

BÁRKA BAPTISTA ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

ÁLTALÁNOS RÉSZ	2
<i>Bevezetés.....</i>	<i>2</i>
<i>A szabályzat célja.....</i>	<i>2</i>
<i>Alapelvek</i>	<i>1</i>
A PANASZKEZELÉS MENETE.....	1
PANASZNYILVÁNTARTÁS	3
A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA	3
<i>Eljárás rend:</i>	<i>4</i>
<i>A szülőkre vonatkozó panaszkézelési eljárási rend.....</i>	<i>4</i>
<i>Alkalmazottakra vonatkozó panaszkézelési eljárási rend</i>	<i>4</i>
DOKUMENTUMOK	5
JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	5
EGYÉB RENDELKEZÉSEK	5

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

Az óvoda a dolgozók, szülők, partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje egyértelmű legyen.

Alapelvek

Alapkövetelmény a felvetések gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

A PANASZKEZELÉS MENETE

A bejelentés módjai:

- Szóbeli panasz
- Írásbeli panasz

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, igazgató, partnerek

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat személyi hatálya: intézmény dolgozói, szülők, partnerek

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2025.09.01.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az igazgató haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, 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 jár 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. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

PANASZNYILVÁNTARTÁS

- A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a panaszos (intézmény/személy) adatait
 - a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - a panasz benyújtásának időpontját és módját
 - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
 - a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
 - a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
 - a panaszban megjelölt igényről való döntést
 - a panasz megválaszolásának időpontját és módját
 - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
 - 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. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.
- A döntés lehet:
 - a panasz elfogadása
 - panasz részbeni elfogadása
 - panasz elutasítása.
- A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben).

A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

Eljárás rend:

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. 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 megfelelő szintre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább 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 bevényt.
- 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 szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) 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 az igazgatót. **Határidő:** 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint:

Az óvodapedagógus 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: 5 munkanap

Felelős: igazgató

III. szint:

A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a köznevelési és gyermekjóléti vezető felé, aki megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére. A megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 8 munkanap

felelős: köznevelési és gyermekjóléti vezető

IV. szint:

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

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelősehez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	igazgató
Neveléssel kapcsolatos kérdések	igazgató
Munkaügyi/munkajogi kérdések	köznevelési és gyermekjóléti vezető
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

II. szint: A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.

III. 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 vezető felé.

II. Vezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

III. Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgató

III. szint:

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a köznevelési és gyermekjóléti vezető felé. A köznevelési és gyermekjóléti vezető az igazgató bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a panaszos részére, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: köznevelési és gyermekjóléti vezető

DOKUMENTUMOK

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Adatkezelési szabályzat
- Intézmény etikai kódexe
- BTESZ etikai kódexe

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, határozatok másolata

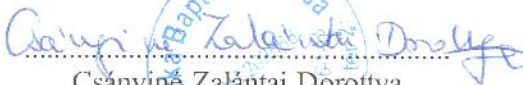
JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén a panasz kivizsgálásával kapcsolatos döntéshozó személy a panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat elérhetősége: Jelen panaszkezelési szabályzat az intézményben és az óvoda honlapján (<https://barkaovi.hu>) elérhető.

Kelt.: Erdőkertes, 2025. szeptember 1.


Csányiné Zalántai Dorottya
igazgató
Bárka Baptista Óvoda