

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2023.**

## **Panaszkezelési szabályzat**

### Kapcsolódó jogszabályok

- 2013. évi CLX. trv. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. trv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012.(VIII.) EMMI rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- 1.sz. melléklet a 20/2012.(VIII.) EMMI rendelethez: A nevelési-oktatási intézmények irattári terve és az iskolai záradékok
- irattáriterv

### **A szabályzat személyi és térbeli hatálya.**

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjára kiterjed.

### **A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési szabályzatát a székhelyén, a vezetői irodában és honlapján elérhetővé, ill. közzéteszi.

**Célja:** az óvoda működésével, tevékenységével, intézményi partnerekkel kapcsolatos panaszos ügyek kezelésének, elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz jogorvoslatának eljárási rendjének szabályozása.

**Célunk:** a felmerült problémák, viták a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten kerüljenek megoldásra, orvoslásra.

Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok kezelésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

## **1. Panaszkezelés az óvodás gyermekek illetve szüleik részére**

### **1.1.A panaszkezelés menete:**

A partner bejelentésének módja:

- szóban, személyesen
- írásban (személyes átadással, postai vagy elektronikus módon, ill. faxon)

Szóbeli, személyes panasztétel:

hétfőtől –csütörtökig 8<sup>00</sup>-15<sup>30</sup>

Postai úton, az intézmény címe: 5430 Tiszaföldvár, Szondy V. út 6/a

Elektronikus levélben: [szondi01@gmail.com](mailto:szondi01@gmail.com)

## **1.2.A panasz fogadása**

A panaszt fogadhatja:

- pedagógus
- óvodatitkár
- intézményvezető-helyettes
- intézményvezető
- akire a panasz vonatkozik
- az intézményi SZMSZ-ben feltüntetett személy

### **A panaszkezelés fokozatai:**

- Konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- Pedagógushoz fordulnak
- Intézményvezető-helyettes segít
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul
- Fenntartó bevonása (panasz jelentése, továbbítása)

## **1.3.A panasz kezelése és megválaszolásának rendje**

1. A panaszos problémájával az érintett személyhez fordul.
2. A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges.
3. A panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.
4. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül. Amennyiben a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, a bejelentéstől számított 10 munkanapon belül értesíteni kell a panaszost, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz időpontjáról.

A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának nevelés-oktatásra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni, ebbe az érintett feleket be kell vonni.

A panaszbejelentés kivizsgálására szükség esetén más szakembert, intézményt is bevonhatunk.

Az eljárás az érintettek közös helyzetelemzésére épül, csak a legszükségesebb esetben vonunk be külső szereplőt a felmerült probléma megoldására.

A kivizsgálást folytató személy a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

### ***Nem jogos panasz esetén:***

Amennyiben a panaszról kiderül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személy közli a panasztevővel 5 munkanapon belül. Válaszadásával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot ad, vagy segítséget nyújt a megoldásában.

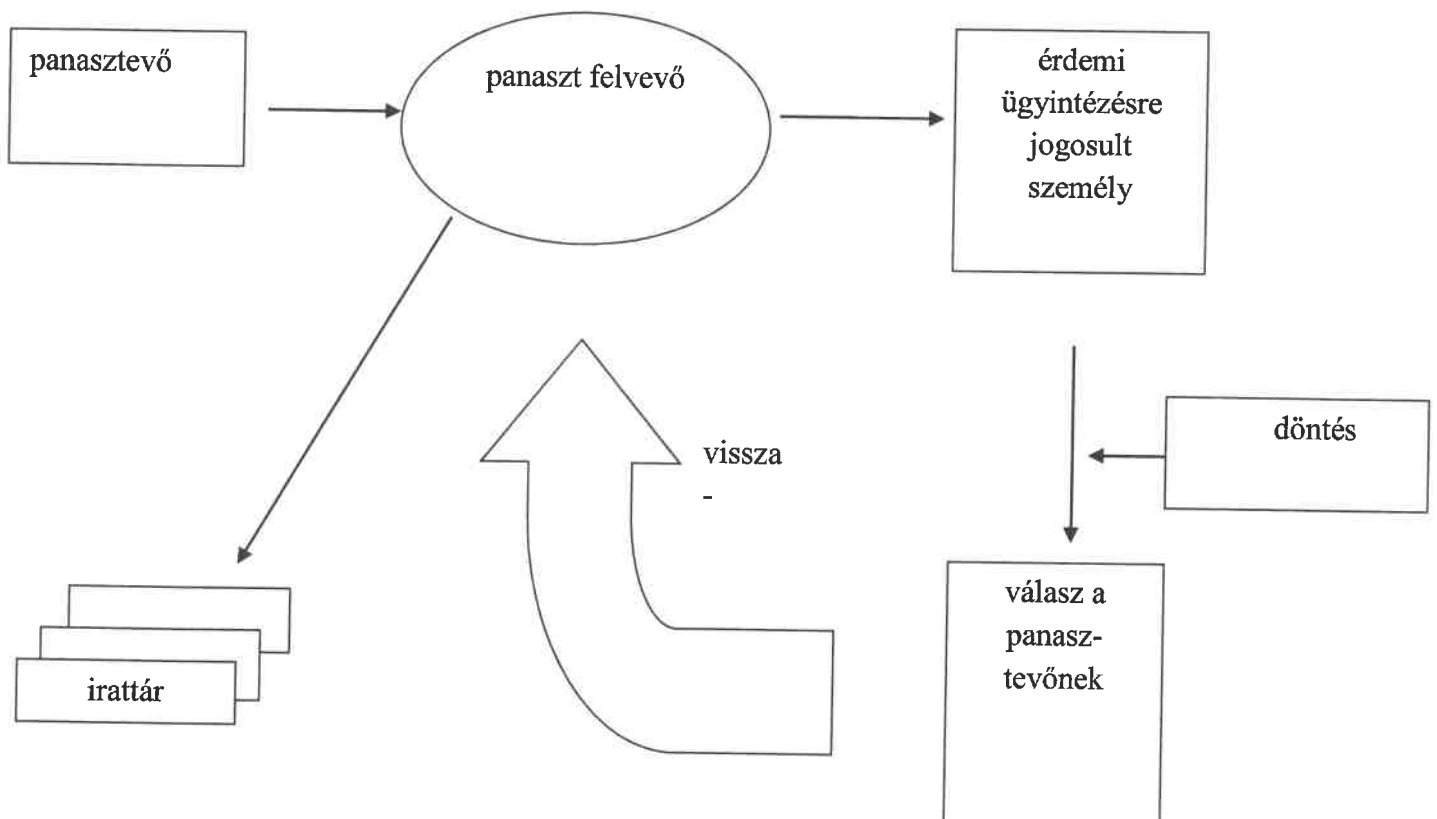
### ***Jogos panasz esetén:***

A panaszról hozott döntésről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.

A válaszban a panaszos minden felvetett kérdésére teljeskörű választ kell adni 30 napon belül.

## **2. A panaszkezelés folyamata**

### **2.1.A panaszkezelési eljárás folyamat ábrája**



### **2.2. A döntés lehetséges változatai:**

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

### 2.3. Jogorvoslati lehetőség

A panasz elutasítása esetén a partnert írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz, bírósághoz fordulhat.

### 3. Panasz nyilvántartása

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év.

#### 3.1. A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- szóbeli panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni
- amennyiben a panasz helyben nem oldható meg, arról problémaleírást kell készíteni
- a panaszkezelési eljárást minden esetben írásban rögzíteni kell (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)
- A dokumentumot az érdekelt felek aláírásával hitelesítik.
- Megoldott probléma esetén jegyzőkönyvben történő rögzítés szükséges.

#### 3.2. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető vagy az intézményvezető-helyettes „Panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni.

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
<b>Sorszám:</b>		
Panasztétel időpontja.	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (megfelelő aláhúzendó) szóbeli: személyes/telefon írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail		
Panasz leírása.		
Panasz felvevő	neve:	felülvizsgálat módja:
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (a kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása.)		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

#### 4. Panaszkezelés az alkalmazottak részére

**Cél:** az óvodában történő munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat, a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Az alkalmazott panaszát szóban, vagy írásban eljuttatja a felelős, kompetens személyhez.

A felelős kivizsgálja a legrövidebb időn belül (3 munkanap alatt) a panasz jogosságát.

##### **Nem jogos panasz esetén:**

A felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

##### **Jogos panasz esetén:**

- a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat → probléma lezárult

Amennyiben:

A megoldáshoz türelmi idő szükséges (1 hónap)	→	A panaszos és a felelős értékeli, hogy a javasolt megoldás mennyire vált be.
A probléma nem oldódott meg a felelős, az intézményvezető közreműködésével	→	Az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
15 napon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt.	→	Közös javaslatot tesz a probléma kezelésére
A fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal.	→	A megállapodást írásban rögzítik
Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap után közösen értékelik, mennyire vált be a javasolt megoldás	→	A probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
A panaszos nem fogadja el az intézményvezető, ill. a fenntartói javaslatot	→	Problémájával a területileg illetékes Közigazgatási és Munkaügyi bírósághoz fordulhat.

A jelen „Panaszkezelési szabályzatának” szabályzat: 2023. 03.01 napjától hatályos.

A jelen „Panaszkezelési szabályzat” hatályba lépésével egyidejűleg a korábbi „Panaszkezelési szabályzat” hatályát veszti.

A szabályzatot az érintetteknek meg kell ismerni és ezt a megismerési nyilatkozat aláírásával igazolniuk kell.

Tiszaföldvár, 2023. 02. 22.

...Benedek Benoit Eszélbet  
intézményvezető

