



**Bajai Óvodaigazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



# **Panaszkezelési Szabályzat**

## **2023**

Készítette: Kovácsné Szabó Edit

igazgató



**Bajai Óvodaigazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



## Tartalom

Tartalom.....	2
Bevezetés.....	3
Szabályzás célja.....	3
Eljárási rend.....	4
Panasz fogalma.....	4
1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárás rend.....	5
2. A szülőkre vonatkozó közétkeztetéssel kapcsolatos panaszkezelési eljárás rend.....	6
3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárás rend.....	7
4. Dokumentumok.....	9
5. A panasz bejelentésének módja.....	10
6. A döntés lehetséges változatai.....	10



**Bajai Óvodaigazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



## **Bevezetés**

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, gondviselőiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket, (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel 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. Óvodai élet tekintetében a legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

A Bajai Óvodaigazgatóság nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az intézmény partnereinek elégedettségére.

## **Szabályzás célja:**

- A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
- A szabályozás érintettjei: Bajai Óvodaigazgatóság alkalmazotti köre, igazgató és igazgatóhelyettesek, tagintézmény- igazgatók
- Szabályozásért felelős: igazgató
- Határidő: a problémához rendelt
- A szabályzat hatálya: Bajai Óvodaigazgatóság dolgozói, szülők, egyéb panasztevő
- A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2023.10. 01.
- Szabályzat felülvizsgálata: szükség szerint



**Bajai Óvodai Igazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



**Eljárási 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 panaszkezelési szabályzat szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt a III. 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 iktatni kell.
- Az igazgató ellenőrzi a panaszkezelési folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

**Panasz fogalma:** olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz javaslattételt is tartalmazhat.



**Bajai Óvodai Igazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



## **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, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- az óvodapedagógus tájékoztatja a tagintézmény- igazgató
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős: az óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az tagintézmény- igazgató felé, igazgatóhelyettes felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: tagintézmény- igazgató, igazgatóhelyettes

**III. szint:** A tagintézmény- igazgató, igazgatóhelyettes továbbítja a panaszt az igazgató felé

- Az igazgató megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: igazgató



**Bajai Óvodai Igazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



**IV. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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 munkanap
- Felelős: igazgató

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

## **2. A szülőkre vonatkozó közétkeztetéssel kapcsolatos panaszkezelési eljárási rend**

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

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az élelmezésvezető felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- az óvodapedagógus tájékoztatja a tagintézmény- igazgatót.
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős az óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az tagintézmény- igazgató felé, igazgatóhelyettes felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel, élelmezésvezetővel
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Határidő: 10 munkanap
- Felelős: tagintézmény- igazgató, igazgatóhelyettes



**Bajai Óvodaigazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



**III. szint:** A tagintézmény- igazgató, igazgatóhelyettes továbbítja a panaszt az igazgató felé.

- Az igazgató megvizsgálja a panaszt és egyeztet az élelmezésvezetővel megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Határidő: 15 munkanap
- Felelős: igazgató, élelmezésvezető

**IV. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető 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 munkanap
- Felelős: igazgató

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

### **3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**

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

- Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: Igazgató, igazgatóhelyettes, tagintézmény-igazgató
- Neveléssel kapcsolatos kérdések: Igazgató, igazgatóhelyettes, tagintézmény- igazgató
- Munkaügyi/ munkajogi kérdések: Igazgató
- Munkaszervezési kérdések: Közvetlen felettes, elrendelő
- Egyéb kérdések: Közvetlen felettes, elrendelő



## Bajai Óvodaigazgatóság

OM:201655

6500 Baja, Oltványi utca 14.

E- mail: bajaiovi@gmail.com



- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi 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 a panaszt a területért felelős vezető felé.

- Igazgató, igazgatóhelyettes, tagintézmény- igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 10 munkanap
- Felelős: Igazgató, igazgatóhelyettes, tagintézmény- 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.





#### **4. Dokumentumok:**

##### **Kapcsolódó dokumentumok:**

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

##### **Elkészülő dokumentum(ok):**

- panasz leírása
- megállapodás
- feljegyzés
- bírsági határozatok másolata.

A dokumentumokat az érintett felek aláírásaikkal hitelesítik. A dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

##### **Dokumentációs előírások:**

A panaszokról az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasztétel időpontja, módja
  - A panasztevő neve
- A panasz leírása
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.



**Bajai Óvodaigazgatóság**

**OM:201655**

**6500 Baja, Oltványi utca 14.**

**E- mail: bajaiovi@gmail.com**



#### **5. A panasz bejelentésének módja:**

- Szóban, személyesen
- Írásban (személyes átadással, postai, vagy elektronikus módon)

**Szóbeli, személyes panasztétel fogadása:** az intézmények óvodapedagógusainak fogadóóráin, illetve az igazgató, igazgatóhelyettes, tagintézmény- igazgatónál nyílik lehetőség.

**Postai úton:** 6500 Baja, Oltványi u.14.

**Elektronikus úton:** bajaiovi@gmail.com

Az azonosíthatatlan személy (névtelen bejelentő) által tett panaszt vagy bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzheti!

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

- panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

Baja, 2023.10.01.