



# Janikovszky Éva Óvoda és Bölcsőde

## Panaszkezelési eljárásrend

### 1. Bevezetés

Az Óvoda partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

#### 1.1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

#### 1.2. Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és a jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartását és gyorsabb, hathatósabb ügyintézés érdekében javasoljuk, de a betartása nem kötelező.
- A panasz, bejelentés kivizsgálására csak akkor van mód, ha az egyeztetés és visszacsatolás módunkban áll, annak lehetőségét ismerjük.

### 2. Panaszkezelés menete

#### 2.1. A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől péntekig 8. <sup>00</sup> – 15. <sup>00</sup> az óvoda igazgatói irodában, óvoda titkárságán, egyéni fogadóórákon, szülői értekezleteken, SZM értekezleteken.	7761 Kozármisleny, Alkotmány tér 54.
	ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	<a href="mailto:ovodavezeto@ovikozarmisleny.hu">ovodavezeto@ovikozarmisleny.hu</a> <a href="mailto:ovodatitkar@ovikozarmisleny.hu">ovodatitkar@ovikozarmisleny.hu</a>

# Janikovszky Éva Óvoda és Bölcsőde

## Panaszkezelési eljárásrend

---

### 2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- Az írásbeli panasz benyújtását követően tájékoztatást adunk arról, hogy a panaszos 15 napon belül választ kap az intézkedésről.
- A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.
- Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkeztetés, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az intézmény a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával mely szervhez, hatósághoz fordulhat.
- A folyamat leírása (lsd: 1-2 sz. melléklet).

### A panaszos pedagógus

- a. A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik:
  1. szint: óvodatitkár,
  2. szint: igazgató,
  2. szint: fenntartó munkaügyi referens,
  3. szint: munkáltató.
- b. A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
  1. szint: munkaközösség-vezető,
  2. szint: igazgató-helyettes,
  3. szint: igazgató.

### A panaszos szülő

1. szint: az érintett óvodapedagógus,
2. szint: igazgató
3. szint: fenntartó.

### A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az óvodával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

### Szülők panaszai esetén

1. A panaszos szülő a javaslatunk szerint, problémájával először ahhoz az óvodapedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
2. Abban az esetben, ha az érintett óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, a szülő pedig továbbra is elégedetlen, a panaszát fenntartja, akkor tovább kerül a panasz az óvodatitkárhoz, igazgatóhoz. Ha nem sikerül rendezni a szóban jelzett problémát, akkor sor kerül a Panasznyilvántartó Lap kitöltésére.
3. Ezt követően történik az intézkedés. Amennyiben sikerrel zárul, a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

# Janikovszky Éva Óvoda és Bölcsőde

## Panaszkezelési eljárásrend

---

4. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza. Ha a panasz e-mailben, vagy egyéb írásos módon érkezik, Panaszkezelési Lap kitöltése felesleges.

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	óvodatitkár igazgató	iktató	2 év	panaszos
Feljegyzések	óvodatitkár	iktató	2 év	panaszos

Felelős:

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat: A megfelelő szinten szereplő óvodapedagógus, igazgató-helyettes, igazgató.

Értesítést kap:

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az igazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

### 3. Panasznyilvántartás

Az írásban/panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz leírását, tárgyát képező esemény 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, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

A nyilvántartás az irattárban található, amelynek felügyelete az igazgató-helyettes, vezetése pedig az óvodatitkár feladata.

# Janikovszky Éva Óvoda és Bölcsőde

## Panaszkezelési eljárásrend

---

### 4. Egyéb

Szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az óvoda honlapján is elérhető.

Jogorvoslati lehetőség:

A panasz elutasítása esetén az óvoda a panasztevőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

Hatálybalépés: Jelen szabályzat 2024.-01.01 napjától visszamenőlegesen hatályos.

Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása: 2024. (jelenléti ív szerint)

Baranyiné Belényesi Éva  
óvodaigazgató

# Janikovszky Éva Óvoda és Bölcsőde

## Panaszkezelési eljárásrend

---

### 1. számú melléklet

### **A panaszkezelés folyamata**

A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e, vagy sem (pl. vélemény). Amennyiben igen, sor kerül a panasz 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, faxon, e-mail-ben).

Óvodánk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét,
- a panaszok számát,
- a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét,
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

**Janikovszky Éva Óvoda és Bölcsőde**  
Panaszkezelési eljárásrend

---

2. számú melléklet

**Panasznyilvántartó**

<b>PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP</b>	
Sorszám:	Iktatószám:
Panasz benyújtásának ideje:	.....év.....hónap.....nap
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):	szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail / fax
Panasztevő adatai:	Személyes adatok (neve, címe)  Képviselőként eljáró személy:  Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax):  Panasz lezárásának határideje:
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítása esetén annak indoklása:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéshez kapcsolódó egyéb információk (pl: panasz oka, gyakorisága):	
Csatolt mellékek megnevezése:	