

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



1193 Budapest Csokonai u

<b>Intézmény OM - azonosítója:</b> 034703	<b>Készítette:</b> ..... <i>Benkőné Sipos Erika</i>
<b>Legitimációs eljárás - Az érvényességet igazoló aláírások:</b>	
<b>2017/2018./1. (10.31.) határozatszámom elfogadta:</b>  ..... <i>nevelőtestület nevében</i>	<b>Véleménynyilvánítók:</b> <b>Szülői szervezet nevében:</b>  .....  <b>Alkalmazotti közösség nevében:</b>  .....
<b>2017/2018./1. (10.31.) határozatszámom jóváhagyta:</b> ..... <i>intézményvezető</i>	
Ph.	
<b>Hatályos: a kihirdetés napjától visszavonásig.</b> A dokumentum jellege: Nyilvános Megtalálható: A vezetői irodában, <a href="http://www.bobita-ovi.hu">www. bobita-ovi.hu</a> honlapon	
<b>Verziószám:</b> 2017.1.	<b>Készült: 2 példányban</b>
<b>Iktatószám: I/6/366/2017.</b>	

**Tartalom**

1. panaszkezelési szabályzat elkészítését meghatározó jogszabályok: .....	3
2. A szabályozás célja: .....	3
3. A panaszkezelési rend az óvodában.....	3
4.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	4
4.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	5
5. A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik: .....	6
6. Kapcsolódó dokumentumok: .....	7
7. Elkészülő dokumentum(ok): .....	7

**1. panaszkezelési szabályzat elkészítését meghatározó jogszabályok:**

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

**2. 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, intézményvezető és helyettese
- A szabályozásért felelős: intézményvezető

**Határidő:** a problémához rendelt

**A szabályzat hatálya:** intézmény dolgozói, szülők

**A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2017.

**Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

**3. A panaszkezelési rend az óvodában**

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni. A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába lépéskor a Házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

#### **4. A panaszkezelés szintjei:**

##### **4.1. 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 vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap Felelős: óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

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

Határidő: 15 munkanap

Felelős: intézményvezető

**III. 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 nap
- Felelős: fenntartó

- IV. 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.

#### 4.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

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

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	vezető, vezető helyettes
Neveléssel kapcsolatos kérdések	vezető, vezető helyettes
Munkaügyi/munkajogi kérdések	vezető
Munkaszervezési kérdések	vezető, vezető helyettes
Egyéb kérdés	vezető, vezető helyettes

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem 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 az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel

- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető, vezető helyettes

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

(Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az óvodavezető közreműködésével)

- A vezető 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.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

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.

**5. A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:**

- Személyesen
- Telefonon – 06-1-357-93-14
- Írásban – 1193. Budapest, Csokonai u.5.
- Elektronikus úton - [bobita@ovoda.kispest.hu](mailto:bobita@ovoda.kispest.hu) e-mail címen.

**6. Kapcsolódó dokumentumok:**

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat

**7. Elkészülő dokumentum(ok):**

- Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata.

## Jegyzőkönyv

Helye: Kispesti Bóbita Óvoda, 1193 Budapest, Csokonai utca 5.

Ideje: 2017. október 31.

Témája: Nevelőtestületi értekezlet, Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása.

Jegyzőkönyvvezető: Czaltik Ilona

Jegyzőkönyv hitelesítő: Birszán Zsoltné

Vezeti: Benkőné Sipos Erika

Jelenlévők:

Benkőné Sipos Erika – Óvodavezető

Birszán Zsoltné

Czaltik Ilona – Óvodavezető helyettes

Gábori Anikó

Kóber György Márk

Leiner Tünde

Mácsik Zoltánné

Nagy Andrea

Polgár Márta

Igazoltan távollévők: Molnár Zsuzsanna, Rapaláné Jenovay Ágnes

Benkőné Sipos Erika: A vezető a panaszkezelési szabályzatot szó szerint felolvassa. Van-e bármilyen kérdés, észrevétel?

Nincs. Megállapítom, hogy a nevelőtestület határozatképes.

**Határozathozatal:** Kérem a testületet, hogy kézfeltartással jelezze, hogy az elhangzottakkal egyetért-e?

**Megállapítom, hogy a nevelőtestület át nem ruházható jogkörében, 100%-os igenlő szavazattal a Kispesti Bóbita Óvoda panaszkezelési Szabályzatát elfogadta.**

**Határozat száma: 1/2017/2018.**

Budapest, 2017. október 31.



Jegyzőkönyvvezető

Jegyzőkönyv hitelesítő

Óvodavezető

**Jelenléti ív Panaszkezelési Szabályzat elfogadásáról****2017. október 31.**

Név		Aláírás
1.	Benkőné Sipos Erika –ővez.	
2.	Bírszán Zsoltné	
3.	Czaltik Ilona	
4.	Gábori Anikó	
5.	Leiner Tünde	
6.	Kóber György	
7.	Koreinné Kabatak Zsuzsanna	
8.	Mácsik Zoltánné	
9.	Molnár Zsuzsanna	
10.	Nagy Andrea	
11.	Polgár Márta	
12.	Rapaláné Jenovay Ágnes	