



Budapest Főváros  
XIII. kerületi Önkormányzat  
EGYESÍTETT ÓVODA



Budapest Főváros  
XIII. kerületi Önkormányzat

# EGYESÍTETT ÓVODA

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2018. szeptember 1.



## Tartalomjegyzék

1. Általános rész.....	2
2. Panaszok típusai.....	4
3. A panaszkezelés menete.....	5
4. Panasznyilvántartás.....	5
5. A panaszkezelés folyamata.....	6

## 1. Általános rész

### 1.1. Bevezetés

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

### 1.2. A szabályzat célja

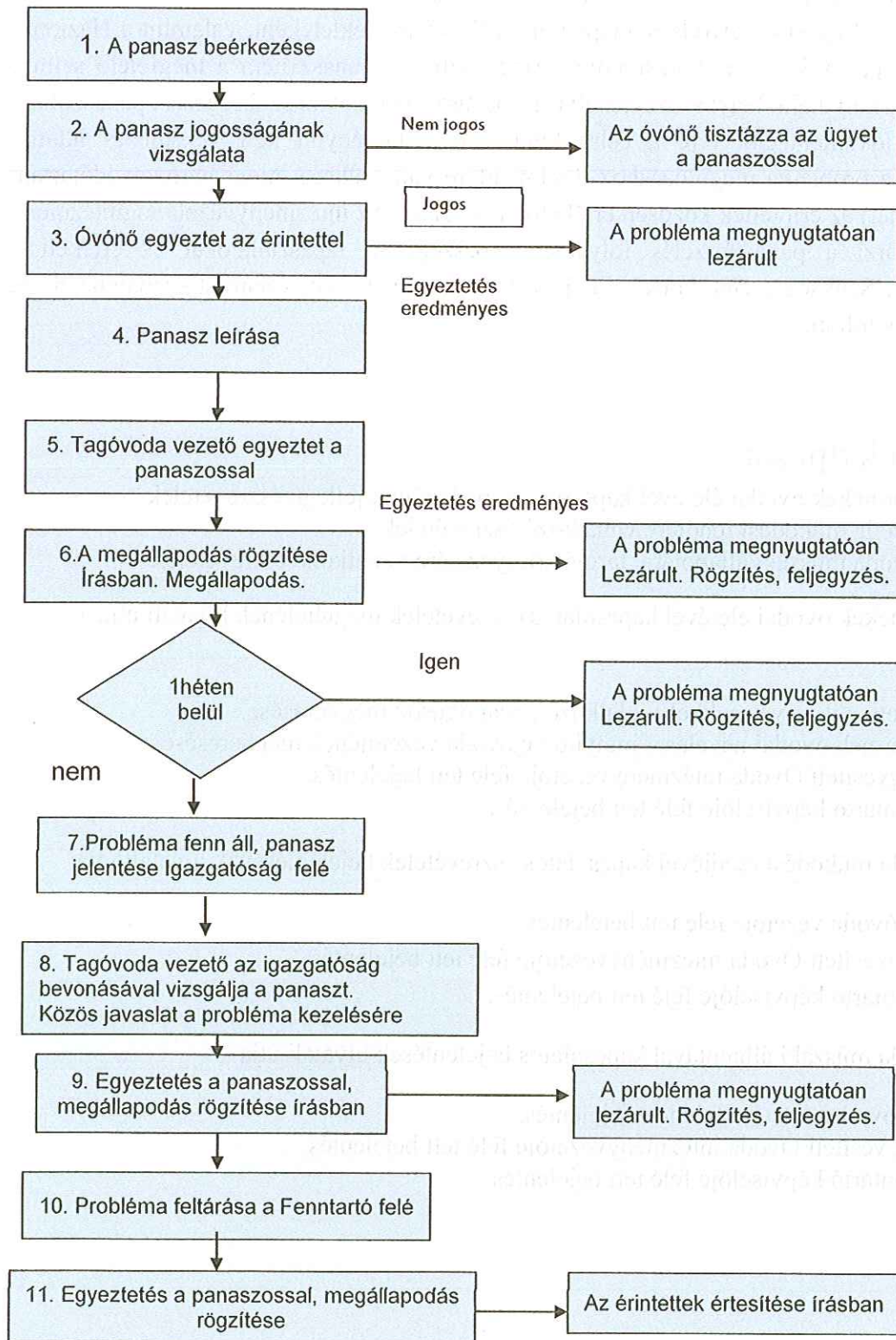
A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a lényegi visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek,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

### 1.3. Alapelvek

Arra törekszünk, hogy a munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani. Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelést rövid határidővel, tisztességgel és érdemben kell elbírálni, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.



#### 1.4 A panaszkezelés eljárásrendje az Egyesített Óvodában és szervezeti egységeiben:







A panaszkezelés eljárásrendjét az Egyesített Óvodával jogviszonyba kerülő gyermekek szüleivel illetve a különböző partnerekkel ismertetni kell. A panaszkezelési szabályzat megtalálható az Egyesített Óvoda honlapján az SZMSZ mellékleteként, valamint a Házirend tartalmazza a panaszkezelés eljárásrendjét. Amennyiben a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni helyi szintre, melyről a panaszost értesíteni szükséges. A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt nyomtatványon kell vezetni és iktatni. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. két hét) az érintettek közösen értékelik a beválást. Az intézményvezető/tagintézmény vezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást. Szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít, valamint szabálytalansági jegyzőkönyvet tölt ki.

## 2. Panaszok típusai

1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek
2. Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek
3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

2. 1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos észrevételek megtételének hivatali útja a következő:

- a) Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó pedagógusok megkeresése.
- b) A gyermek óvodai nevelését irányító tagóvoda vezetőjének megkeresése.
- c) Az Egyesített Óvoda intézményvezetője felé tett bejelentés.
- d) A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

2. 2. Az óvoda működési rendjével kapcsolatos észrevételek bejelentésének hivatali útja:

- a) A tagóvoda vezetője felé tett bejelentés.
- b) Az Egyesített Óvoda intézményvezetője felé tett bejelentés.
- c) A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

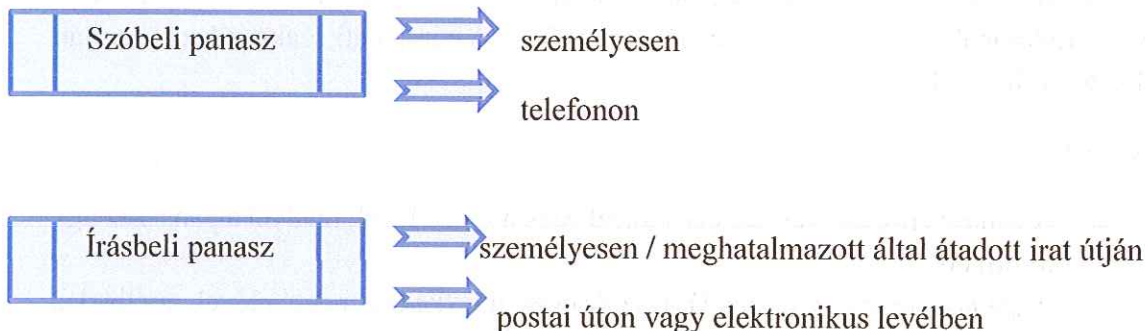
2. 3. Az óvoda műszaki állapotával kapcsolatos bejelentések hivatali útja

- a) A tagóvoda vezetője felé tett bejelentés.
- b) Az Egyesített Óvoda intézményvezetője felé tett bejelentés.
- c) A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.



### 3. A panaszkezelés menete

#### 3.1. A panasz bejelentésének módjai



#### 3.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt a tagóvoda vezetője vagy megbízottja haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül visszajelez a panasztevőnek.

Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról nyilvántartást 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 járunk 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.

### 4. Panasznyilvántartás

4.1. A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasztevő személy nevét
- 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 intézkedésbe bevontak körét, 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)





4.2. Az írásbeli panaszokat beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült nyilvántartó lapot is, továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az iratokat selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. A vizsgálati szakasz lezárása után sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a. A panasz elfogadása szükséges intézkedés megtételével, mellyel a panaszos ügy lezárható.
- b. A panasz részbeni elfogadása szükséges intézkedés megtételével, mellyel a panaszos ügy lezárható.
- c. A panasz továbbítása, amennyiben a kivizsgálás nem vezet eredményre vagy a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad. A tagintézményvezető ezekben az esetekben az Egyesített Óvoda Igazgatóságára továbbítja a panasz kivizsgálását a meglévő dokumentumokkal együtt. Az Egyesített Óvoda saját hatáskörben dönt, vagy a fenntartó bevonásával tesz javaslatot a fennálló probléma kezelésére.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben).

## 5. A panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtása → Panasz nyilvántartása → Kivizsgálás → Döntés, válasz  
→ Elemzés, további korrekció

## 6. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az Egyesített Óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

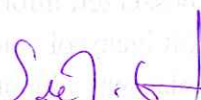
## 7. Egyéb rendelkezések

### 7. 1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat elérhető az Egyesített Óvoda honlapján:  
<http://ovoda.bp13.hu/dokumentumok/dokumentumaink>

### 7.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018. november 1. napjától hatályos.

  
Erdélyi Nóra

intézményvezető helyettes





PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP		Iktatószám:
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
A panasz benyújtásának módja:		
Panasz leírása:		
A panaszt fogadó neve, beosztása:	A panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
A panasz kivizsgálásáért felelős személy neve:	A panasz tényéből kiindulva szükség van-e szabálytalansági jegyzőkönyv kitöltésére?  IGEN      NEM	
Szükséges intézkedés:		
Az intézkedés végrehajtásába bevontak köre:		
Az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje:		

Dátum:

Panaszt felvevő aláírása:

