

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakecske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az intézmény OM azonosítója 027575	Kallóné Mezei Szilvia főigazgató
Legitimációs eljárás	
Nevelőtestületi egyetértés határozatszám: 116-1/2024. <i>Antalné Szürszabó Katalin</i> Antalné Szürszabó Katalin nevelőtestület nevében	Szülői Szervezet nevében véleményezte: 116-2/2024. <i>Botka-Vincze Ágnes</i> Botka- Vincze Ágnes Szülői Szervezet vezetője
Készítette: <i>Kallóné Mezei Szilvia</i> Kallóné Mezei Szilvia főigazgató	
A dokumentum jellege: nyilvános	
Megtalálható: főigazgató irattára, feladatellátási-helyek, intézmény honlapja (www.tiszakecske.hu/ovodak).	
Hatályos: 2024. február 14-től visszavonásig	
IKTATÓSZÁM: 116/2024. (II.13.)	
Készült: 1/5 másolati példány	

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

TARTALOM

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.1. Bevezetés.....	3
1.2. A szabályzat célja.....	3
1.3. Alapelvek	3
2. PANASZKEZELÉS MENETE.....	4
2.1. A panasz bejelentés módjai.....	4
2.2. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	5
2.3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	6
3. PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	7
4. EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	8
5. MELLÉKLET	9

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel 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.

1.2. A szabályzat célja

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

1.3. Alapelvek

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

- 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.

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

- A panasz kezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
- Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.
- A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatai évente áttekintésre kerülnek. A főigazgató törekszik a lehető legrövidebb időn belüli pótlásra és korrigálásra a hiányosságok és a felmerülő problémák esetében. Ez a szabályozás hozzájárul ahhoz, hogy az intézmény a közfadatait a legjobb minőségben, és az érintettek igényeinek megfelelően járjon el.

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentés módjai

Szóbeli panasz

- személyesen
- telefonon

Írásbeli panasz

- személyesen vagy más felhatalmazott által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

2.2. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

A panaszok típusai, a panaszbejelentés szintjei

A panaszok típusai

1. A gyermek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek.
2. Az óvoda működésére vonatkozó észrevételek.
3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek.

A gyermek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek bejelentésének hivatali útja

1. Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó óvodapedagógus megkeresése.
2. A feladatellátási-hely vezetőjének (székhely óvodában: szakmai vezető; tagintézményekben: tagintézmény-igazgató; telephelyeken: telephely-vezető) megkeresése.
3. A főigazgató felé tett bejelentés.
4. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

Az óvoda működési rendjével kapcsolatos észrevételek bejelentésének hivatali útja

1. A feladatellátási-hely vezetője.
2. Főigazgató
3. Fenntartó képviselője

Az óvoda műszaki állapotával kapcsolatos bejelentések hivatali útja

1. A feladatellátási-hely vezetője
2. Főigazgató
3. Fenntartó képviselője.

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

A panaszok kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

- A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja.
- Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. A továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszt 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.

2.3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	közvetlen felettes
Neveléssel kapcsolatos kérdések	közvetlen felettes
Munkaiügyi, munkajogi kérdések	főigazgató
Munkaszervezési kérdések	közvetlen felettes
Egyéb kérdések	közvetlen felettes

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

1. **Szint:** A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

2. **Szint:** A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a főigazgató vagy az főigazgató-helyettes felé. A vezető vagy a helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

3. **Szint:** A panaszos bejelenti, vagy a főigazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény vagy személy) adatait
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz felvevő nevét, beosztását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés, döntés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

Az írásbeli panaszokat - beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

4. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat személyi hatálya

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

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat megtalálható a főigazgató irattárában, az intézmény feladatellátási-helyein és az intézmény honlapján (www.tiszakecske.hu/ovodak).

A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2024. február 14. napján lép hatályba és visszavonásig vagy módosításig érvényes.

Tiszakécske 2024. február 13.


Kallóné Mezei Szilvia

főigazgató



VÁROSI ÓVODÁK ÉS BÖLCSŐDE

6060 Tiszakécske, Béke utca 147.

Tel.: 76/542-069

OM Azonosító: 027575

5. MELLÉKLET

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja: (a megfelelő aláhúzendó) Szóbeli: személyesen – telefonon Írásbeli: postai levél – személyesen átadott levél – e-mail	
Panasz leírása:	
Panaszfelvevő neve, beosztása:	A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:
Határidő:	
Szükséges intézkedés: (a kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények rövid leírása, csatolt melléletek megnevezése)	
Döntés: (a megfelelő aláhúzendó) a panasz elfogadása – a panasz részbeni elfogadás a – a panasz elutasítása	
Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:	