



Vadárvaszka Óvoda
5430 Tiszaföldvár
Kossuth Lajos út 124.
☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636
Email:vadarvaszka.ovi@gmail.com
OM: 035793
Web: www.vadarvaszka.hu



Panaszkezelési szabályzat

Készítette:

Bene Józsefné
Igazgató

Kelt.: Tiszaföldvár, 2024. február 1.



Vadárvacskai Óvoda
5430 Tiszaföldvár
Kossuth Lajos út 124.
☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636
Email:vadarvacska.ovi@gmail.com
OM: 035793
Web: www.vadarvacska.hu



Tartalomjegyzék

1.	Panaszkezelés menete	4
1.1	A panasz bejelentésének módja	4
1.2	A panasz fogadása	4
2	Szabályzat célja:.....	4
2.1	Eljárás rend:	5
3	A tevékenység szintjei	5
3.1	A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	5
3.2	A szülőkre vonatkozó közétkeztetéssel kapcsolatos panaszkezelési eljárási rend	6
3.3	Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	6
4	Egyéb rendelkezések.....	9

	<p>Vadárvacskai Óvoda 5430 Tiszaföldvár Kossuth Lajos út 124. ☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636 Email:vadarvacska.ovi@gmail.com OM: 035793 Web: www.vadarvacskai.hu</p>	
---	---	---

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 Vadárvacskai Óvoda nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az intézmény használóinak elégedettségére.

Hitvallásunk:

Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésükkor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálására törekszünk, ami elősegíti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

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

	<p style="text-align: center;">Vadárvácska Óvoda 5430 Tiszaföldvár Kossuth Lajos út 124. ☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636 Email: vadarvacska.ovi@gmail.com OM: 035793 Web: www.vadarvacska.hu</p>	
---	--	---

1. Panaszkezelés menete

1.1 A panasz bejelentésének módja

A partner a panaszának kétféle bejelentési módja:

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

Szóbeli, személyes panasztétel fogadására az intézmény óvodapedagógusainál vagy az igazgatónál nyílik lehetőség, előre egyeztetett időpontban.

Postai úton a Vadárvácska Óvoda 5430 Tiszaföldvár, Kossuth Lajos út 124. levelezési címen.

Elektronikus úton: vadarvacska-ovi@gmail.com

1.2 A panasz fogadása

A panaszt fogadhatja:

- óvodapedagógus
- óvodatitkár
- igazgató
- akire a panasz vonatkozik
- egyéb, az intézmény SZMSZ-ben feltüntetett személy.

2 Szabályzat célja:

1. A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
2. A szabályzat érintettjei: a Vadárvácska Óvoda alkalmazotti köre
3. Szabályozásért felelős: Igazgató
4. A szabályzat hatálya kiterjed: Vadárvácska Óvoda dolgozóira, érintett szülőkre
5. A szabályzat Hatályba lépésének ideje: 2024. február 1.
6. A szabályzat felülvizsgálata: 3 évente, vagy törvényi változás esetén

	<p style="text-align: center;">Vadárvaszka Óvoda 5430 Tiszaföldvár Kossuth Lajos út 124. ☎ 56/470 300 fax: 56/570-636 Email: vadarvaszka.ovi@gmail.com OM: 035793 Web: www.vadarvaszka.hu</p>	
---	---	---

2.1 Eljárás rend:

- A panasz a vélt vagy valós problémát elsősorban a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelési szabályzat szerint.
- Ha a panasz nem megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt a II. 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 erre a célra kijelölt dossziéba kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelési folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

3 A tevékenység szintjei

3.1 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 vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős az óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az igazgató felé.

- Az igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Határidő: max. 15 munkanap

Felelős az igazgató

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

	<p style="text-align: center;">Vadárvaszka Óvoda 5430 Tiszaföldvár Kossuth Lajos út 124. ☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636 Email:vadarvaszka.ovi@gmail.com OM: 035793 Web: www.vadarvaszka.hu</p>	
---	---	---

- 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 végéig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az elvárásokat a jogszabályi előírások határozzák meg.

3.2 A szülőkre vonatkozó közétkeztetéssel kapcsolatos panaszkezelési eljárási rend

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

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

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az igazgató felé.

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

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató 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 nap
Felelős: fenntartó

IV. 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.

3.3 Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

	<p>Vadárvacskai Óvoda 5430 Tiszaföldvár Kossuth Lajos út 124. ☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636 Email:vadarvacska.ovi@gmail.com OM: 035793 Web: www.vadarvacskai.hu</p>	
---	---	---

Gyermekekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések	Igazgató
Neveléssel kapcsolatos kérdések	Igazgató
Munkaügyi, munkajogi kérdések	Igazgató
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- 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.

- Az igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős az igazgató

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató 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 nap

Felelős: fenntartó

IV. 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.

Dokumentumok:

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentu(ok):

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



Vadárvacskai Óvoda
5430 Tiszaföldvár
Kossuth Lajos út 124.
☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636
Email: vadarvacskai.ovi@gmail.com
OM: 035793
Web: www.vadarvacskai.hu



Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:	Panasztévő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszfogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztévő tájékoztatásának időpontja, módja:	

	<p style="text-align: center;">Vadárvaszka Óvoda 5430 Tiszaföldvár Kossuth Lajos út 124. ☎ 56/ 470 300 fax: 56/570-636 Email:vadarvaszka.ov@gmail.com OM: 035793 Web: www.vadarvaszka.hu</p>	
---	--	---

Mellékletek:

- ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak a dokumentumai
- a panasztevő nyilatkozat, 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

4 Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya

A szabályzat a Vadárvaszka Óvoda valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjára kiterjed

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény a feladatellátási helyein és a honlapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatályba lépése:

Jelen szabályzat 2024. február 1. napjától hatályos.

Bene Józsefné
Igazgató