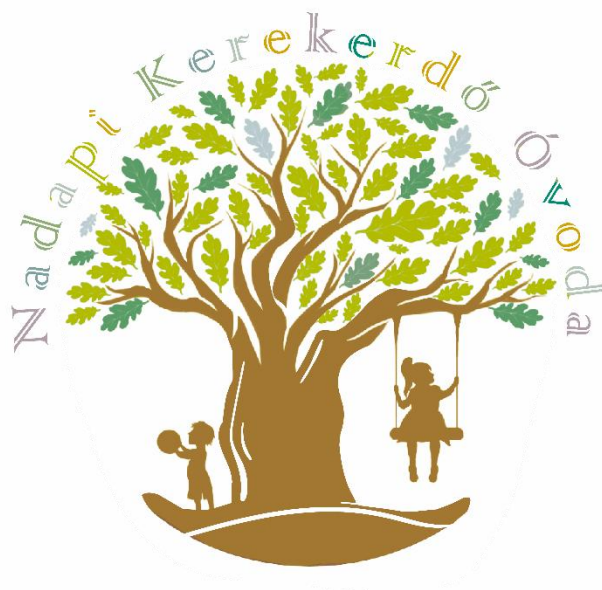


Nadapi Kerekerdő Óvoda

OM azonosító: 202693

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2025



Nadapi Kerekerdő Óvoda Szervezeti és Működési Szabályzatának 2. számú melléklete

TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS rész	
1.1	Bevezetés	4
1.2	A szabályzat célja	4
1.3	Alapelvek	6
2.	A PANASZKEZELÉS MENETE	6
2.1	A panasz bejelentése	7
2.2	A panasz kivizsgálása és megválaszolása	7
2.3	A tevékenységek szintjei, lépései	7
3.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	9
	Egyéb rendelkezések	10

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

A Nadapi Kerekerdő Óvoda a nemzeti köznevelésről szóló **2011. évi CXC. törvény** (továbbiakban: Nkt.), valamint a kapcsolódó jogszabályok alapján készítette el Panaszkezelési Szabályzatát annak érdekében, hogy partnerei panaszait egységes, átlátható és hatékony módon kezelje és kivizsgálja.

A szabályzat célja a törvényi előírásoknak való megfelelés mellett a minőségi óvodai szolgáltatás biztosítása, a gyermekek, a szülők és az intézmény dolgozóinak jogainak érvényesítése, valamint a partneri elégedettség erősítése.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekek és szüleik, az intézmény alkalmazottai, valamint minden más partner jogosult panaszt tenni. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles vagy jogosult intézkedni.

A panasz lehet szóban vagy írásban benyújtott bejelentés, reklamáció, kérelem vagy probléma, amely az intézmény nevelési, oktatási, működési tevékenységével függ össze, és amelyben a panaszos kifogást emel, valamint megfogalmazza az ezzel kapcsolatos konkrét igényét.

Az intézmény vezetése köteles a panasz jogosságát kivizsgálni, és jogos panasz esetén az ok elhárítására haladéktalanul intézkedni.

Legfontosabb törekvésünk a törvényi és fenntartói elvárásoknak való megfelelés, a gyermeki jogok tiszteletben tartása, valamint az intézményi partnerek igényeinek magas szintű kielégítése.

1.2. A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa a Nadapi Kerekerdő Óvoda működésének átláthatóságát, a partnerek (gyermekek, szülők, dolgozók) jogainak érvényesülését, valamint a beérkező panaszok szakszerű és határidőben történő kivizsgálását.

A szabályzat kiemelt célja:

- a gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása,
- a szülők és dolgozók visszajelzéseinek beépítése az intézmény működésébe,
- a panaszok kezelésének egységes, átlátható és következetes rendje,
- a problémák mielőbbi orvoslása, a további konfliktusok megelőzése,
- a fenntartó és a törvényi előírásoknak való megfelelés biztosítása.

A szabályozás érintettjei: az intézmény gyermekei, szüleik, alkalmazottai, valamint minden partner, aki kapcsolatban áll az óvodával.

A szabályozásért felelős: az intézményvezető.

A szabályzat hatálya: az óvoda alkalmazotti közössége és a szülők.

A szabályzat hatálybalépése: 2025. szeptember 01.

Felülvizsgálata: 5 évente, illetve jogszabályi változás esetén soron kívül.

Eljárás rend

- ⇒ A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a panaszt tevővel kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- ⇒ Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- ⇒ A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéseért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni. ⇒ A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési - oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebben az érintett feleket — pedagógusokat, dajkákat, szolgáltatókat, szülőket stb. - be kell vonni.
- ⇒ Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- ⇒ A kivizsgálást folytató személy(ek) a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.
- ⇒ Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
- ⇒ Amennyiben a panasz írásban érkezik, a válasz minden esetben írásban történik. Egyéb esetben az ügy jellegétől, típusától függően egyéni mérlegelés szerint, szóban vagy írásban érkezik a válasz.
- ⇒ Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- ⇒ 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.
- ⇒ Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost a bejelentés beérkezésétől számított 8 napon belül értesíteni kell, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszban a

panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével értesíti a panasztevőt.

- ⇒ Az ügyben érintettek a panasz tartalmáról információt nem adhatnak ki, illetve külső — az ügyben nem érintett és nem illetékes személyt — nem vonhatnak be.
- ⇒ A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
⇒ Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

1.3. Alapelvek

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 panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni szükséges.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

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. Felkészülünk a 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.

2.1. A panasz bejelentése A

bejelentés módjai:

- Szóbeli panasz:

Személyesen, fogadó óra időpont kérésével, hétfőtől péntekig, 8 — 15⁰⁰ óra között.

Telefonon az intézmény vezetőjénél, hétfőtől péntekig, 8⁰⁰ — 15⁰⁰ óra

között. Telefon: 06-30-463-5766

- Írásbeli panasz:

Személyesen, vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8⁰⁰ — 15⁰⁰ óra között.

- Az intézmény vezetőjénél postai úton bármikor.

Az óvoda címe: Nadapi Kerekerdő Óvoda, 8097 Nadap, Templom köz 2.

- Elektronikus levélben: nadapikerekovi@gmail.com

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

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. 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.

2.3. A tevékenységek szintjei, lépései

⇒ A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja.

A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával:

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát, saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges a probléma megnyugtató lezárására.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatja az intézményvezetőt. 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.

⇒ Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések vezető, vezető helyettes .

Neveléssel kapcsolatos kérdések vezető, vezető helyettes Munkaügyi/munkajogi

kérdések Közvetlen felettes, elrendelő

Munkaszervezési kérdések Közvetlen felettes, elrendelő

Egyéb kérdések Közvetlen felettes, elrendelő

- 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: 3-4 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.

Határidő: IO munkanap

Felelős: vezető, vezető helyettes

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

- 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.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

IV: szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él.

3. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

⇒ SZMSZ

⇒ Munkaköri leírások

⇒ Iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

⇒ A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.

⇒ Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell felvenni.

⇒ Panaszgyűjtő dosszié: a panaszkezelési eljárást írásban rögzíteni kell: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata.

⇒ Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet).

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről (Nkt.) – ez általános kerettörvény, amit érdemes a bevezetőben is megemlíteni

20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet a nevelési-oktatási intézmény irattári terve és az iskolai záradékok, ld. Irattári terv

Nevelési év végén az intézményvezető ⇒
ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, ⇒
összegzi tapasztalatait, ⇒ elkészíti a
beszámolóját.

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, köznevelési foglalkoztatottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény székhelyén, telephelyein a vezetői irodákban és az óvoda hirdető tábláján is elérhetővé és közzé teszi.

A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2025. szeptember 1. napjától hatályos és visszavonásig érvényes.

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:	Kivizsgálás módja:
Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)	

Csatolt mellékletek megnevezése:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:
Panaszfelvevő aláírása:	Panasztevő aláírása: