



Telefon: 27 / 532 – 235

E-mail: [godikastelyovi@gmail.com](mailto:godikastelyovi@gmail.com)

---

---

# **Panaszkezelési Szabályzat**

---

## **Gödi Kastély Óvoda**

---

### **2024.**

---

## **A panaszkezelési rend az óvodában**

Az óvoda gyermekeit, szüleiket-gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban azt óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója 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.

### **A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az óvodapedagógushoz viszi,
2. Az óvodapedagógus kezeli a problémát, az óvoda igazgatójához fordul,
3. A panasztevő közvetlenül az óvoda igazgatójához fordul.

### **Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (0627/532-235)
- írásban (2131 Göd, Béke út 3.)
- elektronikusan a [godikastelyovi@gmail.com](mailto:godikastelyovi@gmail.com) email címen
- az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

### **Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében**

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos napasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az óvoda igazgatója felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a bevalást. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az óvoda igazgatója, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a panaszokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb időpontban lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben azonban a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az óvoda igazgatója a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ez után, a fenntartó képviselője és az óvoda igazgatója egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az óvoda igazgatója, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, az adott lépésnél elvégzi a korrekciókat, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

### **Dokumentációs előírások**

A panaszokról az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum csatolása)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye

6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történik, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

### **Zárórendelkezések**

*A szabályzat személyi és térbeli hatálya:*

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

### **A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény az igazgatói irodákban és az intézmény weblapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

*A szabályzat hatálybalépése:* 2017.10.21. hatályba lép

Balkányi Nikoletta igazgató s.k.

*Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék:*

A **Gödi Kastély Óvoda** Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2017. október 20. napján egyetértését kinyilvánította és a szabályzatot elfogadta. IKt.sz. 193/2017.

Mostoháné Horváth Ivett  
óvodapedagógus

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:.....

Panasztétel időpontja:.....

Panasztevő

neve:.....

Panaszbenyújtás módja: (a megfelelő aláhúzendő)

elérhetősége:.....

Szóbeli: személyesen / telefonon

.....

Írásbeli: postai levél/személyesen átadott/email

Panasz leírása :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Panaszfelvevő neve:

Kivizsgálás módja:

.....

.....

beosztása:.....

.....

Kivizsgálás eredménye:

.....

.....

.....

**Szükséges intézkedés:** (a kivizsgálás során szerzett 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:

.....

.....