KISPESTI EGYESÍTETT ÓVODÁK

1191 Budapest, Arany János utca 15-17.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2025. január 1.

Az intézmény gyermekeit, a gyermekek érdekeit képviselve szüleiket/gondviselőiket, és az Intézményben dolgozókat panasztételi jog illeti meg. Ennek érdekében a Kispesti Egyesített Óvodák (továbbiakban: KEÓ) elkészítette a Panaszkezelési Szabályzatát, mely arra hivatott, hogy a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében megfelelő eljárásrendet biztosítson az óvoda dolgozói és használói számára. Arra törekszünk, hogy az óvodai nevelés folyamatában és a velünk partnerei viszonyban állóknak biztosítsuk igényeik magas szintű kielégítését.
Az intézmény vezetősége köteles kivizsgálni a panaszokat megkülönböztetés nélkül.

Jogszabályi háttér:

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újrahasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény módosításáról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, valamint az 1. melléklet a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelethez
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

Célja:
A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak. Az intézményekben történő munkavégzés során felmerülő problémák, viták minél gyorsabb, hatékonyabb megoldása, együttműködésre ösztönzés.

Feladata:

- Panaszos ügyek esetén gyors, korrekt panaszkezeléssel a nézeteltérés megvitatása, közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.
- Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.
- Szükség esetén külső szakember bevonása.

A panaszkezelés alapelvei:

- Az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, az intézmény Pedagógiai Programja, az Etikai Kódex, valamint az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés esetén, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvedője vagy sem, köteles jelezni a tagintézmény-igazgató/KEÓ Igazgatója felé.

- Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, gondviselőiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket panasztételi jog illeti meg.
- A partnerek panaszainak, felvetéseinek gyors kivizsgálása.
- A panasz indokának és okának azonosítása után a feltárt problémák feloldása.
- Minden panaszt azonos eljárásrend és szabályok szerint kezelünk.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a KEÓ igazgatója köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A panaszkezelési szabályzat belső szabályzat, az óvoda működésével, tevékenységével, intézményi partnerekkel kapcsolatos panaszos ügyek kezelésének, elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz jogorvoslatának eljárási rendjét szabályozza.

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

A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz bejelentésének módja

- Szóban, személyesen (tagintézményben, KEÓ Igazgatóságán)
- Írásban (személyes átadással, postai vagy elektronikus módon)

A panaszt fogadhatja

- KEÓ Igazgatója
- Tagintézmény-igazgató
- óvodapedagógus
- akire vonatkozik a panasz

A panaszkezelés fokozatai

- Konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- Óvodapedagógushoz fordulnak
- A panasztevő közvetlenül a tagintézmény-igazgatóhoz fordul
- A KEÓ igazgatójához fordul
- Fenntartó bevonása (panasz jelentése, továbbítása)

A panasz kezelése és megválaszolásának rendje

A panaszos problémájával az érintetthez fordul. A **panaszt felvevő személy** saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény igazgatóját.

A panasz **jogosságát**, az okával kapcsolatos körülményeket a tagintézmény-igazgató/KEÓ Igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
A panasz **valóságtartalmát**, a panaszt kiváltó problémának nevelési folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – óvodapedagógusokat, dajkát, szülőket stb. – be kell vonni.

A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint **más szakembert, intézményt is jogosultak vagyunk bevonni.**
Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére 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 válaszadásával egyidejűleg a probléma kezelésére javaslatot kell tennie, vagy abban segítséget kell nyújtania.
Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével, értesíteni kell a panasztevőt.

A panaszos tájékoztatandó az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

Panaszkezelési határidők

- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 15 munkanapon belül meg kell, hogy történjen.
- A panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 15 munkanapon belül történik meg.
- 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 10 napon belül értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A döntés lehetséges változatai

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása

Amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra. A döntéshozatalt követi a válasz elkészítése – a panaszban megjelölt igény kielégítése vagy elvetése – és ha szükséges, akkor megküldése írásos formában (akár hivatalos levélben vagy e-mailben).

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

PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA
Az óvoda a partnereinek panaszairól, illetve azok feloldására szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A személyes adatok kezelése az érintett felek beleegyezésével, a magyar jogszabályoknak és a GDPR előírásainak megfelelően történik.

Nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a panaszos fél, képviselő (személy/intézmény) adatait,
- a panasz leírását, irányultságát képező történés vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését,
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat,
- a panaszban megjelölt kérésről való döntést,
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

Az írásbeli panaszokat, illetve a jegyzőkönyveket megőrizzük az iratkezelési szabályzatnak megfelelően.
A panasznyilvántartásban rögzítésre került személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját hivatottak szolgálni.

A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni (ezt nevezhetjük problémaleírásnak).
- A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban kell rögzíteni (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők).
- A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.
- Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges.

Panasszal kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év.

Dokumentációs előírások
A panaszokról az intézményvezető „**Panaszkezelési nyilvántartás**”-t **köteles** vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasztétel időpontja, módja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása

- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye (kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt is tartalmazhat)
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve annak hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratként feljegyzés a további teendőkről

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND AZ ALKALMAZOTTAK RÉSZÉRE

Cél: az óvodában történő munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja a tagintézmény-igazgatónak.
- A tagintézmény-igazgató kivizsgálja a lehető legrövidebb időn belül (5 munkanap alatt) a panasz jogosságát.
- Ha a panasz nem jogos, akkor az Igazgató tisztázza az ügyet a panaszossal.
- A jogosnak minősített panasz esetén a Igazgató és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a vezető, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az Igazgató közreműködésével, akkor az Igazgató a Fenntartó felé jelez, és 15 munkanapon belül az Igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.
A fenntartó képviselője és az Igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás. Amennyiben a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Ha a panaszos nem fogadja el az Igazgatói, illetve a Fenntartói javaslatot, akkor problémájával a területileg illetékes Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz fordulhat.

Panasz (kezelési) nyilvántartó lap

<table>
<tr><td colspan="3">Panaszkezelési nyilvántartó lap
Sorszám:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td>Panasztevő neve, elérhetősége:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzandó):
szóbeli: személyes / telefon
írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail</td></tr>
<tr><td colspan="3">Panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panaszfelvevő</td><td>neve:</td><td>kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td><td>kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Szükséges intézkedés:
(A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása.
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása).</td></tr>
<tr><td colspan="3">Csatolt mellékletek megnevezése:</td></tr>
<tr><td colspan="2">A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:</td><td>Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:</td></tr>
</table>

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya

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

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát a KEÓ Igazgatóságán, a tagintézményekben és a KEÓ honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2025. január 1. napjától hatályos.

.....

Szegediné Török Tünde
KEÓ Igazgatója

Kispesti Egyesített Óvodák * 1191 Budapest, Arany János u. 15-17. *

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Kispesti Egyesített Óvodák Panaszkezelési szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartatni.

Név	Feladat, hatáskör	Dátum	Aláírás