

**OM azonosító: 203535**

**MANDULAVIRÁG ÓVODA  
PANASZKEZELÉSI  
SZABÁLYZATA**



**ESZTERGOM  
2024.**



---

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. A szabályzat célja:

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja a panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása.

Alapvetés, hogy a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje egyértelmű legyen.

Kiemelten törekszünk arra, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

### 2. Alapelvek

Alapkövetelmény a felvetések gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni, elbírálni. 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 kell.

### 3. Fogalmak

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető, partnerek

A szabályozásért felelős: óvodavezető

A szabályzat személyi hatálya: óvoda dolgozói, szülők, partnerek

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

Érintett: akire a döntés hatálya kiterjed

Jogorvoslat: az érintett joga a döntés felülvizsgálatára

## II. A PANASZKEZELÉS

### A bejelentés módjai:

- Szóbeli panasz
- Írásbeli panasz



### A panasz kivizsgálása

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

- szóbeli panasz esetén a partnernek átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig megküldi.

Írásbeli panasz esetén az óvoda panasszal kapcsolatos álláspontot, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi a partner részére.

### III. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről az óvoda nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat az óvoda három évig archiválja. Ezt követően az adathordozók (okiratok) selejtezésre kerülnek.

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



## IV. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

A panasz kivizsgálása során megkezdődik a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

### **A panaszkezelés folyamata:**

#### A panaszt fogadhatja

- óvodapedagógus
- intézményvezető
- akire a panasz vonatkozik

#### Eljárás rend

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” 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 megfelelő szintre, erről a panaszost értesíteni kell.

A panaszt írásba kell foglalni.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.

A panaszt e szabályzatban rögzítetteknek megfelelő határidő alatt ki kell vizsgálni.

Amennyiben a panasz azonnali intézkedéssel nem orvosolható, vagy a panaszos kéri, meg kell indítani az eljárást. A panasz azonnali orvoslására csak a panaszos egyetértése esetén van lehetőség.

A vizsgálat megindításáról az érdekelteket értesíteni kell. A vizsgálat során a tisztességes eljárást biztosítani kell. Ennek keretében a panasz kivizsgálása során az érintetteket meg kell hallgatni, szükség esetén tárgyalást kell tartani. A tárgyaláson az érintetteknek a véleményük kifejtésére lehetőséget kell biztosítani. A tárgyalásról írásbeli jegyzőkönyvet kell felvenni.

Érdemi döntést csak a tényállás tisztázása után lehet hozni.

A panaszt érdemi vizsgálat nélkül el lehet utasítani:

- nyilvánvalóan alaptalan, vagy
- ugyanezen tárgykörben már elutasított panaszt ismételt benyújtja a panaszos, vagy
- a panaszos személye nem állapítható meg, vagy
- a panaszolt cselekmény nem beazonosítható.

#### 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 vezetőjét.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője 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 be kell vonni.

A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult az intézmény bevonni.

Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, és csak a legszükségesebb esetben vonható be külső szereplő a felmerült probléma megoldása érdekében.

A kivizsgálást folytató személy 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 válaszával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania.

Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntésről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.

### Panaszkezelési határidők:

- A panasz kivizsgálásának időtartama, a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül meg kell, hogy történjen.
- A panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatásának ideje 5 munkanap.
- 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 panaszt tájékoztatni kell a bejelentés beérkezésétől számított 10 napon belül, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

Amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra.

### A döntés lehetséges változatai:

- panasz elfogadása és a szükséges orvoslása
- a panasz részbeni elfogadása és részbeni orvoslása
- a panasz elutasítása

A meghozott döntést írásba kell foglalni és indokolni kell.

A döntést első fokon az igazgató hozza meg.

### Jogorvoslati lehetőségek:

Az igazgató döntése ellen az érdekelt a döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül a Fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

A Fenntartó döntése ellen a polgári peres eljárást kezdeményezhet az érdekelt, aki a határozatban foglaltakkal nem ért egyet.



A határozatot elleni jogorvoslatról tájékoztatni kell a határozatban a feleket. A határozatot indokolni köteles a Fenntartó.

### V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat hatályba lépésének ideje 2024. március 11.

Szabályzat felülvizsgálata 2 évente történik.

#### Adatkezelés

A panasz kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adat kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása, vagy megszüntetése céljából kezelhető.

A panaszt kivizsgáló személy a vizsgálat lezárásáig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatja meg.

A természetes személyt megillető, személyes adatok csak a törvényes előírások szerint és ideig kezelhetők.

#### Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Adatkezelési szabályzat

#### A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat az óvodatitkár szobájában és az óvoda honlapján, a [www.mandulaviragovi.hu](http://www.mandulaviragovi.hu) oldalon is elérhető.

Jelen szabályzat a mai napon lép hatályba.

**Esztergom, 2024. március 11.**

  
  
Cserey Szilvia  
igazgató

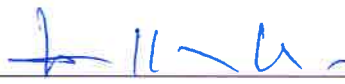



ZÁRADÉKOK

**Fenntartói záradék:**

A fenti szabállyal egyetértek és jóváhagyom.

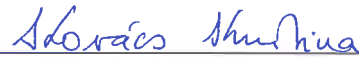
**Esztergom, 2024. március 11.**

  
Dr. Kiss-Rigó László  
kuratóriumi elnök  
Rudnay Sándor Alapítvány



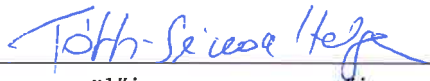
A fenti szabállyal egyetértünk.

**Esztergom, 2024. március 11.**

  
nevelőtestület munkaközösség vezetője

A fenti szabállyal egyetértünk.

**Esztergom, 2024. március 11.**

  
szülői szervezet vezetője