



Mackós Óvoda 1126 Budapest Németvölgyi út 46. OM azonosító: 034482  
e-mail: [mackosovoda@gmail.com](mailto:mackosovoda@gmail.com) [www.mackosovoda.hu](http://www.mackosovoda.hu) <tel:35-60-528>



Ikt.sz.: 452/2021

# MACKÓS ÓVODA

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Készítette:** Budaházi Márta  
óvodavezető

**Érvényes:** 2021.11.30-tól



Mackós Óvoda 1126 Budapest Németvölgyi út 46. OM azonosító: 034482  
e-mail: [mackosovoda@gmail.com](mailto:mackosovoda@gmail.com) [www.mackosovoda.hu](http://www.mackosovoda.hu) tel:35-60-528



Mackós Óvoda 1126 Budapest Németvölgyi út 46. OM azonosító: 034482  
e-mail: [mackosovoda@gmail.com](mailto:mackosovoda@gmail.com) [www.mackosovoda.hu](http://www.mackosovoda.hu) tel:35-60-528



Ikt.sz.: 452/2021

# MACKÓS ÓVODA

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Készítette:** Budaházi Márta  
óvodavezető

**Érvényes:** 2021.11.30-tól

Kiadásidőpont: *2021. 11. 16.*  
Feladatidő: *11. 16.*





## 1. A panaszkezelési rend az óvodában

Az óvoda gyermekeit és szüleit, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni. A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente átvizsgálja a vezető

## 2. A panaszkezelési szabályzat a következő törvényeken alapul

- 2013 évi CLXV. törvény a panaszokról, és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezés jogáról és az információszabadságról
- 20/2012. évi (VIII.30) EMMI rendelet a nevelési, oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, 1. sz. melléklet
- Mackós Óvoda Szervezeti és Működési Szabályzata

## 3. A szabályozás célja

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

**A szabályozás érintettjei:** alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

**A szabályozásért felelős:** intézményvezető

**Határidő:** a problémához rendelt

**A szabályzat hatálya:** intézmény dolgozói, szülők

**A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2021.11.30

**Érvényessége:** visszavonásig



#### **4. Panaszkezelés az óvodás gyermekek szülei részére**

##### *A folyamat célja:*

A szülők véleményezése alapján a gyermekeket érintő problémahelyzetek megoldása, ezekkel kapcsolatos vitás kérdések rendezése megfelelő időn belül, a megfelelő szinten.

##### *A folyamat leírása:*

###### **I. szint.**

A szülő panaszával a csoport óvodapedagógusához fordul.

Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát.

Ha a panasz jogos, akkor az óvodapedagógus a problémától függően azonnal vagy néhány napon belül tisztázza az ügyet a panaszossal.

###### **II. szint**

Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy nem ítéli jogosnak, az óvodavezető elé viszik.

Az óvodavezető 3 napon belül egyeztet a panaszossal.

Szóban vagy írásban rögzítik az egyeztetés eredményét.

###### **III. szint**

Amennyiben a probléma továbbra is fennáll, az óvodavezető vagy a panasztevő a Fenntartóhoz fordul.

A Fenntartó egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

Ha ez eredményes, akkor a probléma eredményesen lezárul.

###### **IV. szint**

A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé, az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.



## 5. Panaszkezelés alkalmazottak részére

### *A folyamat célja:*

Az óvodában, a munkavégzés során felmerülő problémákat, ezekből eredő vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten megoldjuk.

### *A folyamat leírása:*

#### I. szint.

Az alkalmazott panaszát eljuttatja szóban vagy írásban ahhoz a személyhez, aki felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát.

Amennyiben a panasz jogosnak minősül, akkor 5 napon belül megoldást keres, majd egyeztet a panaszossal és a probléma megnyugtatóan lezárul.

#### II. szint

Abban az esetben, ha a terület felelőse nem tudja a problémát megoldani az óvodavezető elé tárja.

Az óvodavezető megvizsgálja a panaszt és megoldást keres.

Szóban vagy írásban rögzítik az egyeztetés eredményét.

#### III. szint

Ha a probléma a türelmi idő (1 hónap) lejártával nem oldódott az óvodavezető közreműködésével, akkor az óvodavezető a Fenntartó felé jelez.

Az óvodavezető a Fenntartó képviselőjével megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A Fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével.

#### IV. szint

Amennyiben nem kerül sor megegyezésre, a panaszos problémájával a Munkaügyi Bírósághoz fordulhat.



## 6. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (061/35-60-528)
- írásban (1126 Budapest, Németvölgyi út 46)
- elektronikusan ([mackosovoda@gmail.com](mailto:mackosovoda@gmail.com))
- az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

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

## 7. Dokumentációs előírások

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

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- 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 ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról,



hogynem fogadja el.

- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyvutóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

#### 8. Jogorvoslati lehetőségek:

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

#### 9. Záró rendelkezések

**A szabályzat személyi és térbeli hatálya:** A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

**A szabályzat hatálybalépése:** 2021.11.30

**A szabályzat elérhetősége:** Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény székhelyén és az intézményi weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A Mackós Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát – a nevelőtestület egyetértését követően – az intézményvezető jóváhagyta.

Budapest Hegyvidék, 2021.11.16

  
Budaházi Márta  
Intézményvezető



## 1. számú melléklet

### Panaszkezelési nyilvántartólap

<b>Panaszkezelési nyilvántartólap</b>	
Iktatószám:	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő) Szóbeli módja: Írásbeli módja:	
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:
---	---

## 2. számú melléklet

### Megismerési nyilatkozat/1

A Mackós Óvoda Panaszkezelési szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás



---


### Megismerési nyilatkozat/2

A Mackós Óvoda Panaszkezelési szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás



Mackós Óvoda 1126 Budapest Németvölgyi út 46. OM azonosító: 034482  
e-mail: [mackosovoda@gmail.com](mailto:mackosovoda@gmail.com) [www.mackosovoda.hu](http://www.mackosovoda.hu) tel:35-60-528



---




### 3. számú melléklet

#### A beérkezett panaszok tapasztalatainak éves összesítése

Év:

	Beérkezés időpontja	Beérkezés, bejelentés módja	Bejelentés iktatószáma	Bejelentő neve, elérhetősége*	Bejelentés tárgya	A bejelentés alapján tett intézkedés leírása, ideje	A vizsgálat lezárásának oka, időpontja	A bejelentő tájékoztatásának módja, időpontja, illetve a tájékoztatás mellőzésének oka
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								

dátum: