

## Panaszkezelési eljárásrend

### Az Óbudai Almáskert Óvodába járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a *fokozatosság elvét* betartva az intézmény köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A „Panaszkezelési eljárásrend”-ről az óvodába lépéskor a Házirenddel együtt minden szülőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen vagy írásban (Óbudai Almáskert Óvoda 1033 Budapest Szérűskert utca 37.; Csicsergő Tagóvoda 1033 Budapest Szérűskert utca 41.; Gázgyár Telephely 1031 Budapest Gázgyár lakótelep)
- telefonon (Óbudai Almáskert Óvoda 250-0657; Csicsergő Tagóvoda 367-1982; Gázgyár Telephely 368-7901)
- elektronikusan (Óbudai Almáskert Óvoda: szerus37-o@kszki.obuda.hu; Csicsergő Tagóvoda: szerus41-o@kszki.obuda.hu; Gázgyár Telephely: gazgyar-o@kszki.obuda.hu)

### Panaszkezelés szülő esetében

1. A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul. A pedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. Abban az esetben, ha az óvodapedagógus és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az adott épületben dolgozó magasabb vezetői beosztású személyhez fordulhat, és segítséget kérhet panaszának kezelése érdekében (tagóvoda-vezető, vezetőhelyettes).

A magasabb vezetői beosztású kolléga 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, minden érintett fél bevonásával, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A kivizsgálás menetéről tájékoztatja a panaszost.

Jogos vagy részben jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

Abban az esetben, ha nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.

3. A panaszos a problémájával az intézmény vezetőjéhez fordul.  
Ha a probléma nem oldódott meg (az esetleges türelmi idő lejártával sem) a felelős közreműködésével, akkor a panaszos az intézményvezető felé jelez. 15 munkanapon belül az intézményvezető megvizsgálja a panaszt a Szülők Közössége, az Óvodaszék 2 tagjának bevonásával, majd javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.  
Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.  
Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást.  
Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos vagy képviselője a fenntartóhoz fordul.

Csoportos panasz esetén (mely adott szülői csoport legalább 20%-át érinti) a szülők a Szülők Közösségének/az Óvodaszéknek a csoportbeli tagjai által jelezhetik a felmerült problémát. Az eljárás menete ugyanaz, mint egyéni panasztétel esetén.  
Amennyiben több csoportot is érint a panasz, abban az esetben a 2. ponttal kezdődik a panaszkezelési eljárás.

A panasz kivizsgálásának eredményéről minden érintett felet tájékoztatni kell.

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

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az óvodában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A panaszos a Közalkalmazotti Tanácshoz fordulhat problémájával. Az alkalmazott – a KAT-tal közösen – panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült (intézményvezető-helyettesek; tagintézmény-vezető).

A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül 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 rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

Amennyiben 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 a felelős közreműködésével, akkor a panaszos az intézményvezető felé jelez. 15 munkanapon belül az intézményvezető megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.

Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.  
Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást.  
Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.

Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája a Közalkalmazotti Tanács elnöke, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

#### Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető, illetve a Közalkalmazotti Tanács elnöke „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, hogy nem fogadja el.

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

Budapest, 2018. 02. 07.

Gángoly-Nagy Anita  
intézményvezető