



# Komló Városi Óvoda

Komló, Tompa M. u. 2/1.

OM azonosító: 201650

## Panaszkezelési Szabályzata

2024



# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1. Bevezetés

Az intézmény a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## 1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek az intézményi folyamatoknak.

## 1.3. Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb (legfeljebb 30 napon belül) orvosolni kell.

# 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

## 2.1. A panasz bejelentése

| Bejelentés módja       |   |  |   |
|------------------------|---|--|---|
| <b>Szóbeli panasz</b>  | Személyesen                                   | Hétfőtől péntekig,<br>8,00 -16,00 között | Az óvodaigazgatónak vagy<br>óvodaigazgató-helyetteseknek                          |
|                        | Telefonon                                     | Hétfőtől péntekig,<br>8,00 -16,00 között | Az óvodaigazgatónak vagy<br>óvodaigazgató-helyettesnek<br>Telefon:06/30/258-93-62 |
| <b>Írásbeli panasz</b> | Személyesen<br>vagy más által<br>átadott irat | Hétfőtől péntekig,<br>8,00 -16,00 között | Az óvodaigazgatónak vagy<br>óvodaigazgató-helyettesnek                            |
|                        | Postai úton                                   | Bármikor                                 | Az intézmény címére: 7300<br>Komló, Tompa M. u. 2/1.                              |
|                        | Elektronikus<br>levélben                      | Bármikor                                 | Az intézmény e-mail címe:<br>tompaovi@gmail.com                                   |

## **2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása**

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül (legfeljebb 30 napon belül) orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt, szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el. Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést, pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

Gyvt. 36. § (1) A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény óvodaigazgatójánál vagy érdekképviselői fórumánál

- a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
- c) a 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

(2) Az intézmény óvodaigazgatója, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a gyermek, illetve fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény óvodaigazgatója vagy az érdekképviselői fórum 30 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

15/1998. NM rend. 2. § (2) A gyermeki jogok minél szélesebb körű érvényesülése érdekében a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végzők (a továbbiakban: szolgáltatók) gondoskodnak arról, hogy a gyermekek számára megismerhető legyen a gyermekjogi képviselő neve, telefonszáma, valamint fogadóóráinak helye és időpontja.

A gyermekjogi képviselővel kapcsolatos adatok megtalálhatók a: [www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu) oldalon

## **3. PANASZNYILVÁNTARTÁS**

### **3.1.A panaszok és intézkedések nyilvántartása**

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, 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 felelősszemély(ek) megnevezését
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést

## **4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

1. A panasz benyújtása

2. Regisztráció, jegyzőkönyv készítés

3. Kivizsgálás

4. Döntés

5. Válasz

6. Elemzés

- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.panasz oka, gyakorisága)

### **4.1. Az írásbeli panaszokat**

–beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. A panasz regisztrációját követően

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

**A döntés lehet:**

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi, írásos formában (írásban, e-mailben). Intézményünk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:

Panasztevő neve:

Panasz leírása:

Panasz fogadó:

Neve:

Kivizsgálás módja:

Beosztása:

Kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

## **5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

A panasz elutasítása esetén az intézmény a partner írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## **6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **A szabályzat személyi és térbeli hatálya**

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

### **A szabályzat elérhetősége**

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény az óvodaigazgatói és tagintézmény-igazgatói irodákban is elérhetővé teszi.

### **A szabályzat hatályba lépése**

A jelen szabályzat 2024. szeptember 01. napjától lép hatályba.

Tamás Anikó  
óvodaigazgató

## Legitimációs záradék

1. A Panaszkezelési Szabályzatot a Szülők Közössége 2024.09.05. napján tartott ülésén **véleményezte és jóváhagyásra javasolta.**

Komló, 2024.09.05.



Szülők Közösségének elnöke

2. A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény nevelőtestülete 2024.08.30. napján tartott értekezletén **elfogadta.**

Komló, 2024.08.30.



óvodai igazgató-helyettes

A Komló Városi Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát jóváhagyta;

Komló, 2024.09.01.





óvodai igazgató