



PUSZTASZABOLCSI VÁROSI ÓVODA ÉS BÖLCSŐDE



2026.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalom

A szabályozás célja:.....	2
Eljárás rend	2
A tevékenységek szintjei, lépései	2
1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	2
2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	3
Dokumentumok:.....	4
Elkészülő dokumentum(ok):	4
A panaszkezelés menete.....	5
1. A panasz bejelentése	5
2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása	5
3. Panasznyilvántartás	6
4. A panaszkezelés folyamata	6
5. Jogorvoslati lehetőségek	7
6. Egyéb rendelkezések	7
Panasznyilvántartó lap.....	8

Panaszkezelési rend a Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsődében

A Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde panaszkezelési szabályzata, az intézmény partnerei részéről beérkező panaszok egységes, és hatékony kivizsgálása és kezelése érdekében készült.

A szabályozás célja:

1. A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
2. A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, főigazgató és helyettesei
3. A szabályozásért felelős: főigazgató
4. Határidő: a problémához rendelt
5. A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők
6. A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017.
7. Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

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 megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

A tevékenységek szintjei, lépései

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos (saját vagy gyermeke képviselésében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.

- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.
Határidő: maximum 10 munkanap
Felelős: óvodapedagógus

II. szint:

Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a főigazgató felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
Határidő: 15 munkanap
Felelős: főigazgató

III. szint:

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A főigazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
Határidő: 30 nap
Felelős: fenntartó

IV. szint:

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

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	főigazgató, főigazgató-helyettes
Neveléssel kapcsolatos kérdések	főigazgató, főigazgató-helyettes
Munkaügyi/munkajogi kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé.

- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint:

A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: főigazgató, főigazgató-helyettes

III. szint:

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

IV. szint:

A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Dokumentumok:

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

A panaszkezelés menete

1. A panasz bejelentése

Szóbeli panasz	személyesen	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között a főigazgatónál, főigazgató-helyettesnél.	2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc utca 21/1. vagy 2490 Pusztaszabolcs, Velencei út 65.
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az főigazgatónál, főigazgató-helyettesnél.	06-25/ 273 047 vagy 06-25/ 273 056
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között a főigazgatónál, főigazgató-helyettesnél.	2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc utca 21/1. vagy 2490 Pusztaszabolcs, Velencei út 65.
	postai úton	bármikor	az intézmény címére: 2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc utca 21/1.
	elektronikus levélben	bármikor	pszabovoda@gmail.com

2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény 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 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.

3. Panasznyilvántartás

A beérkező panaszokról 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 felelős személy(ek) megnevezését, valamint 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 három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

4. A panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem (pl. vélemény). Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. 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, faxon, 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
- az referencia intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás-átvételéhez kapcsolódó reklamációkat
- A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

5. Jogorvoslati lehetőségek

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

6. Egyéb rendelkezések

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda székhelyén, telephelyén és honlapján is elérhetővé, teszi.

Panaszkezelés a bölcsődében:

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi. XXXI. törvény értelmében, a bölcsődei ellátásban részesülők érdekeinek védelmében az intézmény érdekképviseleti fórumot köteles működtetni.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek a bölcsőde szakmai vezetőjénél vagy az érdekképviseleti fórumnál:

A főigazgató, illetve az érdekképviseleti fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, ha 15 napon belül nem kap értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet, az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért.

Panasznyilvántartó lap

Sorszám:

Panasznyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja: 2026.02.10.	Panasztevő neve:	
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó)	Szóbeli: személyesen telefonon	
	Írásbeli: postai úton személyesen átadott levél e-mail	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	
	beosztása:	
Kivizsgálás módja:		
Panasz lezárásának határideje:		
Kivizsgálás eredménye:		
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde nevelőtestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet véleményezte és elfogadta.

Pusztaszabolcs, 2026. január 30.

Döbös Könyvtár Alapítvány
.....
Szülői Szervezet képviselője

