

Ikt.sz: AOB/804/1/2024

**Akadémiai Óvoda és Bölcsőde**  
**1022 Budapest, Barsi utca 3. OM:200731**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Készítette: Kertész Tímea, AOB főigazgató  
Hatályba helyezte: Kertész Tímea, AOB főigazgató

## Tartalom

ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
A PANASZKEZELÉS MENETE .....	3
A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	4
PANASZNYILVÁNTARTÁS .....	7
JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	8
EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	8
1.sz. melléklet.....	9
Jogszabályi háttér.....	10

## ÁLTALÁNOS RÉSZ

### Bevezetés

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

### A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

### Alapelvek

Alapkövetelmény a felvetések gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk. 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 orvosolni kell.

## A PANASZKEZELÉS MENETE

### A bejelentés módjai:

- Szóbeli panasz: személyesen vagy telefonon
- Írásbeli panasz: személyesen vagy meghatalmazott útján, postai vagy elektronikus úton: [info@aob.hu](mailto:info@aob.hu); [vezeto@aob.hu](mailto:vezeto@aob.hu) e-mail címen

**A szabályozás érintettjei:** alkalmazotti kör, intézmény vezetője, partnerek

**A szabályozásért felelős:** főigazgató

**Határidő:** a problémához rendelt

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

**A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2024.01.02, ezzel egyidőben az előző 2018. január 5-én kelt AOB/4/2/ 2018 iktatószámmon nyilvántartott szabályzat hatályát veszíti.

**Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente és jogszabályváltozás esetén

## **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 óvoda/bölcsöde 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 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

## **A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

A panasz benyújtása: közlés (szóban, vagy írásban), kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

### **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.
- ❖ Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékeli a beválást.
- ❖ A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- ❖ A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- ❖ Az intézmény vezetője ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. 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 képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához/kisgyermeknevelőjéhez fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus/kisgyermeknevelő 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/kisgyermeknevelő tájékoztatja vezetőt.

**Határidő:** 10 munkanap, indokolt esetben a felek megállapodása szerint

**Felelős:** óvodapedagógus vagy kisgyermeknevelő

**II. szint:** Az óvodapedagógus/kisgyermeknevelő továbbítja a panaszt az intézményvezető 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, indokolt esetben a felek megállapodása szerint

**Felelős:** az intézmény vezetője

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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, indokolt esetben a felek megállapodása szerint

**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	vezető
Neveléssel kapcsolatos kérdések	vezető
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, indokolt esetben a felek megállapodása szerint

**Felelős:** közvetlen felettes

**II. szint:** A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető felé.

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

**Határidő:** 10 munkanap, indokolt esetben a felek megállapodása szerint

**Felelős:** vezető

**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, indokolt esetben a felek megállapodása szerint

**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
- ❖ adatkezelési szabályzat

**Elkészülő dokumentum (ok):**

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

**PANASZNYILVÁNTARTÁS**

- A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:
  - ❖ a panaszos (intézmény/személy) adatait, figyelembe véve az adatkezelés szabályait
  - ❖ 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, 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. Felkészülünk a 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, e-mailben).

## JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

## EGYÉB RENDELKEZÉSEK

### A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény a honlapján (<http://www.aob.hu/>) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Budapest, 2024. 01.02.

  
Kertész Tímea  
főigazgató





**1.sz. melléklet**

<b>PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP</b>		
PANASZTÉTEL IDŐPONTJA:		PANASZTEVŐ NEVE:
PANASZTÉTEL LEÍRÁSA:		
PANASZ FOGADÓ	NEVE	KIVIZSGÁLÁS MÓDJA
	BEOSZTÁSA	KIVIZSGÁLÁS EREDMÉNYE
SZÜKSÉGES INTÉZKEDÉS		
VÉGREHAJTÁSÉRT FELELŐS NEVE		PANASZTEVŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK IDŐPONTJA

Nyilvántartó laphoz tartozó mellékletek:

- ha a panasz vagy a tájékoztatás, írásban történt, annak a dokumentumai,
- a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv az indoklással arról, hogy nem fogadja el,
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

### **Jogszabályi háttér**

- 2013. évi CLXV. tv.
- 2011. évi CXII. tv.
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI r. és I. sz. melléklete