

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



## Kertvárosi Óvoda

7632 Pécs, Testvérvárosok tere 1-3.

OM: 027 000

2023.

P.h.

Weizer Józsefné  
igazgató

## ÁLTALÁNOS RÉSZ

### Bevezetés

Kertvárosi Óvoda elkészítette a Panaszkezelési Szabályzatát, mely arra hivatott, hogy a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében megfelelő eljárásrendet biztosítson az óvoda dolgozói és használói számára. Az intézménnyel jogviszonyban álló gyermekeket és szüleiket (törvényes képviselőt), dolgozóinkat és a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Arra törekszünk, hogy az óvodai nevelés folyamatában és a velünk partnerei viszonyban állóknak biztosítsuk igényeik magas szintű kielégítését.

**Az intézmény vezetősége köteles kivizsgálni a panaszokat megkülönböztetés nélkül.**

### Panaszkezelési Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak. Az óvodai munkavégzés során megnyilvánuló problémákat minél hamarabb a megfelelő szinten lehessen megoldani.

### Panaszkezelés alapelvei

- Az óvodai jogviszonnyal rendelkező gyermekeket, illetve a képviseletükben eljáró szülőket/törvényes képviselőt, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.
- A partnerek panaszainak, felvetéseinek gyors kivizsgálása.
- A panasz indokának és okának azonosítása után a feltárt problémák feloldása.
- Minden panaszt azonos eljárásrend és szabályok szerint kezelünk.

## A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz bejelentése történhet szóban vagy írásban.

### **Szóbeli panasz esetén:**

A fennálló probléma mértékének függvényében az illetékes vezetőt (igazgató, igazgató helyettes, tagintézmény - igazgató) kell felkeresni személyesen vagy telefonon.

A vezetők elérhetősége az óvoda web-oldalán megtalálható: <http://www.kertvarosiovi.hu/>

### Írásbeli panasz esetén:

(adatfrissítés: 2023.november 10)

Óvoda	Vezető	Cím	Elektronikus cím
Kertvárosi Óvoda (székhely)	Weizer Józsefné igazgató	7632 Pécs, Testvérvárosok tere 1-3.	<a href="mailto:kertvarosi.tvtovoda@gmail.com">kertvarosi.tvtovoda@gmail.com</a>
	Neumáyer Réka tagintézmény-igazgató	7632 Pécs, Testvérvárosok tere 1-3.	<a href="mailto:tvtovi@gmail.com">tvtovi@gmail.com</a>
Anikó Utcai Tagóvodája	Zéлитné Vas Andrea tagintézmény-igazgató	7632 Pécs, Anikó u.3.	<a href="mailto:aniko.ovoda@gmail.com">aniko.ovoda@gmail.com</a>
Bimbó Utcai Tagóvodája	Somogyiné Hang Tünde tagintézmény-igazgató	7632 Pécs, Bimbó u.1.	<a href="mailto:bimboovi@gmail.com">bimboovi@gmail.com</a>
Enyezd Utcai Tagóvodája	Kakas Anikó igazgató helyettes	7632 Pécs, Enyezd u.3.	<a href="mailto:barnavirag.enezd@gmail.com">barnavirag.enezd@gmail.com</a>
Illyés Gyula Tagóvodája	Kovácsné Bánkúti Anita Zsuzsanna tagintézmény-igazgató	7632 Pécs, Málomhegyi u. 1.	<a href="mailto:illyesovi@gmail.com">illyesovi@gmail.com</a>
Németh László Utcai Tagóvodája	Somogyi-Mokus Rita tagintézmény-igazgató	7632 Pécs, Németh László u. 6/A.	<a href="mailto:nemet.ovi@gmail.com">nemet.ovi@gmail.com</a>
Melinda Utcai Tagóvodája	Bálintné Fider Krisztina tagintézmény-igazgató	7632 Pécs, Melinda u. 23/1	<a href="mailto:melinda.kisovi@gmail.com">melinda.kisovi@gmail.com</a>
Siklói Úti Tagóvodája	Kis Györgyné tagintézmény-igazgató	7622 Pécs, Siklói út 18/A.	<a href="mailto:siklosi.ovoda@gmail.com">siklosi.ovoda@gmail.com</a>

### Panaszkezelés eljárásrendje

Panasz esetén a felmerülő problémát először az érintettel (az a személy, akire a panasz irányul) kell tisztázni. A panaszkezelés eljárásrendjéről a partnereket tájékoztatni szükséges. A szóbeli panaszt az óvoda azon nyomban kivizsgálja és rövid időn belül helyrehozza. Amennyiben a partner a panasz kezelését nem fogadja el vagy a panasz azonnali kivizsgálása nincs mód, az óvoda 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. A panaszos igénye esetén a kivizsgálás eredményéről előzetes megegyezés szerint szóban vagy írásban tájékoztatjuk.

### A panaszkezelés folyamata

1. A panasz benyújtása

2. Regisztráció
3. Kivizsgálás
4. Döntés, válasz
5. Elemzés

### **A panasz kivizsgálása**

A rendelkezésre álló információk alapján történik a panasz kivizsgálása. A vizsgálati szakasz lezárulása után kerül sor a döntéshozatalra, melynek felelőse az a személy, aki kompetens a panaszügy intézésében, illetve az intézkedés végrehajtásában.

### **Döntés lehet:**

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása.

### **A döntéshozatal után értesítjük írásban a panaszos felet.**

A panasz jogossága esetén köteles az óvoda az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, resztoratív konfliktuskezelés, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

## **JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

A panasz elutasítása esetén **jogorvoslati** lehetőség felajánlása szükséges. Az óvodának a partnert írásban tájékoztatni kell arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## **PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA**

Az óvoda a partnereinek panaszairól, illetve azok feloldására szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A személyes adatok kezelése az érintett felek beleegyezésével, a magyar jogszabályoknak és a GDPR előírásainak megfelelően történik.

### **Nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:**

- a panaszos fél, képviselő (személy/intézmény) adatait,
- a panasz leírását, irányultságát képező történet vagy tény megjelölését,

- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését,
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat,
- a panaszban megjelölt kérésről való döntést,
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

Az írásbeli panaszokat, illetve a jegyzőkönyveket megőrizzük az iratkezelési szabályzatnak megfelelően.

A panasznyilvántartásban rögzítésre került személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját hivatottak szolgálni.

## **EGYÉB RENDELKEZÉSEK**


**A Kertvárosi Óvoda Panaszkezelési Szabályzata a nevelőtestület egyetértésével, a dolgozók tájékoztatásával és a Szülői Szervezet tájékoztatásával és véleményének kikérésével lett létrehozva.**

### **Szabályzat elérhetősége**

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény a honlapján (<http://www.kertvarosiovi.hu/>) közzé teszi, illetve a igazgatói, tagintézmény- igazgatói irodákban elérhető az érdeklődők számára.

### **Hatálybalépés:**

**Jelen szabályzat 2018. szeptember 15. napjától érvényes.**

 <p><b>KERTVÁROSI ÓVODA</b> <b>PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP</b></p>		
<b>Sorszám:</b>	<b>Iktatószám:</b>	
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve, elérhetősége:</b>	
<b>Panasz benyújtásának módja</b> (megfelelő aláhúzendő):  <i>Szóbeli: személyesen/ telefonon</i> <i>Írásbeli: postai levél/ személyesen átadott levél/ e-mail/ fax</i>		
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Panaszfelvevő</b>	<b>Neve:</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>
	<b>Beosztása:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>Szükséges intézkedés:</b> <i>(A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)</i>		
<b>Csatolt mellékletek megnevezése:</b>		
<b>A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:</b>	<b>Panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:</b>	