

Hódmezővásárhelyi Égbőlpottyant Evangélikus Óvoda

6800. Hódmezővásárhely Zrínyi utca 23.

OM: 200975

---



# Panaszkezelési Szabályzat



2024.

# TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	3.o.
1.1	Bevezetés:.....	
2.1	A szabályzat célja:.....	
3.1	Alapelvek.....	
2.	A PANASZKEZELÉS MENETE .....	3.o.
2.1	A panasz bejelentése .....	
2.2	A panasz kivizsgálása és megválaszolása .....	
3.	PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	4.o.
4.	A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA .....	5.o.
5.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	5.o.
6.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK .....	5.o.
6.1	A szabályzat elérhetősége.....	
6.2	Hatálybalépés .....	

## Mellékletek

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap  
Legitimációs záradék  
Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1 Bevezetés

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

## 2.1 A 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 az intézményi tevékenységeknek, az intézményi működési folyamatoknak.

## 3.1 Alapelvek

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni. Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk működésünk 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 orvosolni kell. A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

# 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

## 2.1 A panasz bejelentése

*A bejelentés módjai:*

- *Szóbeli panasz:*

Személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között. Az óvoda vezetőjénél telefonon hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között. Telefon: 06-62-244-256

- **Írásbeli panasz:**

Személyesen átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között.

- Az óvoda vezetőjénél postai úton bármikor. Az óvoda címére: **Hódmezővásárhelyi Égbőlpottyant Evangélikus Óvoda 6800. Hódmezővásárhely Zrínyi utca 23.**
- **Elektronikus levélben:** [egbolpottyantevangelikusovi@gmail.com](mailto:egbolpottyantevangelikusovi@gmail.com)

## 2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda 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 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 emailben is értesítést küldünk.

## 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

- 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 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. 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)

#### **4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

#### **5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

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

#### **6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

##### **6.1 A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda intézményvezetői irodában, illetve honlapján ([www.egbolpottyantovi.hu](http://www.egbolpottyantovi.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

##### **6.2 Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2024. szeptember 1. napjától hatályba lép.

P.h.

.....  
Szóke Sándor  
igazgató

## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

## **Legitimációs záradék**

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület és az alkalmazotti közösség aláírásával igazolja, hogy 2024. szeptember 01. napján egyetértését kinyilvánította és a szabályzatot elfogadta.

### **Jelenléti ív**

1. Ábrahám Györgyné .....
2. Bánfiné Reznák Beáta .....
3. Benséné Sándor Erzsébet .....
4. Bereczné Kis Júlia .....
5. Gábor Melinda .....
6. Lőkös János .....
7. Pap Anett .....
8. Sári Krisztina .....
9. Szőke Sándor .....
10. Zenke Dóra .....
11. Sipter-Rehák Réka .....
12. Simon-Mucsi Ágnes .....

**A Hódmezővásárhelyi Égbőlpottyant Evangélikus Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a Hódmezővásárhelyi Evangélikus Egyházközség, mint fenntartó képviselője és az óvoda Szülői Szervezete véleményezte és elfogadta.**

**Hódmezővásárhely 2024. 09. 01.**

.....  
**Muzsik Mariann a Szülői Szervezet képviselője**  
**képviselője**

.....  
**Nagy Ervin lelkész fenntartó**

### **Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok**

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI - rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.