



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2025.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
Általános rész	3
A panaszkezelés folyamata, eljárás rendje szülőkre vonatkozóan	4
A panaszkezelés folyamata, eljárás rendje alkalmazottakra vonatkozóan	5
Panasznyilvántartás	6
A szabályzat elérhetősége	6
Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok	6
Legitimáció	7
1. sz. Melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap	8
2. sz. Melléklet: Megismerési nyilatkozat a Panaszkezelési szabályzathoz	10

Bevezetés

„Elszenvedvén egymást és megbocsátván kölcsönösen egymásnak, ha valakinek valaki ellen panasa volna; miképpen a Krisztus is megbocsátott néktek, akképpen ti is.”
Kol. 3,13

A Szeremlei Sámuel Református Óvoda Panaszkezelési szabályzata a dolgozók, szülők, partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készült, kiegészítve a Házirend, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzat több pontban rögzített szülőkkel való kapcsolattartás és a problémák kezelésének módját.

Általános rész

I:2. A szabályzat célja:

A panaszok egyértelmű kezelése, nyilvántartása, megoldása.

Alapevek:

Az esetek lehetőség szerinti gyors kivizsgálása és orvoslása. A beérkezett észrevételek elemzése, azok eredményeinek felhasználása. Gyors, etikus, érdemi panaszkezelés.

Az óvodánkkal kapcsolatban álló személyeket panasztételi jog illet meg.

A panasz jogosságát, az okkal kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni és az ok elhárítására irányuló intézkedéseket megtenni.

A panasz fogalma: „A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.” 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, közérdekű bejelentésekről.

A bejelentés módjai:

Szóbeli panasz

Írásbeli panasz

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, az óvoda vezetősége, fenntartó

A szabályozásért és a szabályozás betartatásáért felelős: az óvoda igazgatója

Határidő: problémához rendelt

A szabályzat személyi hatálya: intézmény dolgozói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2025.09.01.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

A panaszkezelés során keletkező dokumentumok őrzési ideje: 5 év

A panaszkezelés folyamata, eljárás rendje

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

A panaszkezelés folyamata, eljárás rendje a szülőkre vonatkozóan:

1.

- A szülő problémájával az óvodapedagógushoz fordul
- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Eredményes esetben a probléma lezárul.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

2.

- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus a problémát nem tudja megoldani, közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató egyeztet a panaszossal, valamint az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintett(ek) - megegyezés szerint - szóban, vagy írásban rögzítik és elfogadják; így az egyeztetés eredményes, lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgató

3.

- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

4.

- Ha a probléma ezek után is fennáll, akkor az igazgató a fenntartó bevonásával írásban javaslatot tesz a probléma megoldására.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

A panaszkezelés folyamata, eljárás rendje az alkalmazottakra vonatkozóan:

1.

A panaszt, a vélt, vagy valós problémát először a „bepanaszolttal” kell tisztázni.

2.

- Amennyiben ez nem vezet eredményre, az alkalmazott problémájával az igazgatóhoz fordul.
- Az igazgató megvizsgálja a panasz jogosságát.
- Jogos panasz esetén az igazgató egyeztet az érintettekkel. Megbeszélést követően, eredményes esetben a probléma lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgató

3.

- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges; az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek - megegyezés szerint - szóban, vagy írásban rögzítik és elfogadják, 1 hónap időtartam után az közösen értékelik a beválást.

4.

- Ha a probléma ezek után is fennáll, akkor az igazgató a fenntartó bevonásával írásban javaslatot tesz a probléma megoldására.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

Az igazgató-helyettes a nevelési év végén összegzi a panaszkezelési tapasztalatokat az éves beszámoló alapjául szolgáló éves értékeléshez.

Panasznyilvántartás

A panaszokról és az azokkal kapcsolatos intézkedésekről készült nyilvántartás a Panaszkezelési nyilvántartó lapon kerül rögzítésre - 1. sz. Melléklet

A szabályzat elérhetősége

A Panaszkezelési szabályzat az irodában és az óvoda honlapján (www.szeremleisamuelreformatusovoda.hu) érhető el.

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

SZMSZ

Házirend

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, közérdekű bejelentésekről

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a köznevelési intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

Hódmezővásárhely, 2025. augusztus 28.




Füzesiné Király Anikó
igazgató


Legitimáció

2025. augusztus 25-én a Szeremlei Sámuel Református Óvoda Panaszkezelési szabályzatát az óvoda Szülői Szervezete megismerte.


.....
szülői szervezet elnöke

2025. augusztus 29-én a Szeremlei Sámuel Református Óvoda Panaszkezelési szabályzatát az óvoda alkalmazotti közössége megismerte (2. sz. Melléklet).

A Szeremlei Sámuel Református Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a fenntartó 28/2025. számú határozatával 2025. augusztus 31. napján jóváhagyta.


.....
lelkész, fenntartó



Panaszkezelési nyilvántartó lap

A panasztétel időpontja:	
A panasz bejelentésének módja: Szóbeli/Írásbeli A megfelelő aláhúzendő:	A panasztévő neve: Elérhetősége: Tel.: Email:
A panasz leírása:	
A panaszfelvevő neve, beosztása:	A kivizsgálás módja:
A kivizsgálás eredménye: A kivizsgálással kapcsolatos információk rövid leírása:	
Szükséges intézkedés: A panasz megoldására szolgáló intézkedések leírása. / Elutasítás tényének rögzítése.	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve, beosztása:	
A panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:	A panasztévő a tájékoztatásban foglaltakat ELFOGADJA / NEM FOGADJA EL A megfelelő aláhúzendő

A tájékoztatás el nem fogadása esetén jegyzőkönyvet kell készíteni.

A Panaszkezelési szabályzat tartalmát megismertem, a benne foglaltakat

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

Panaszom kivizsgálásának és kezelésének menetéről a tájékoztatást kaptam.

Aláírással hozzájárulok, hogy a panaszommal kapcsolatos intézkedések során adataimat a panaszkezeléshez kapcsolódóan kezeljék.

Kelt.:

panaszt tevő aláírása

panaszt felvevő aláírása