BAPTISTA SZERETETSZOLGÁLAT
KISÚJSZÁLLÁSI ÓVODÁJA
✉ 5310 KISÚJSZÁLLÁS, IFJÚSÁG útja 2. / Pf:82.
☎Telefon: 59/520-595
e-mail: kisujovi@baptistaoktatas.hu
http://kisuj-ovoda.baptistaoktatas.hu

Baptista Szeretetszolgálat Kisújszállási Óvodája

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

(AZ SZMSZ FÜGGELÉKE)

Készítette: Orosné Farkas Hajnalka Tünde intézményvezető

2022.

Bevezetés

A Panaszkezelési Szabályzat megalkotásának indoka

A köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet (továbbiakban: R.) 4. § (1) bekezdésében - a nevelési-oktatási intézmények szervezeti és működési szabályzatára (továbbiakban: SZMSZ) vonatkozó rendelkezéseinél - nem található olyan előírás, hogy az intézményi SZMSZ-ben, vagy annak mellékletében kötelezően kellene a panaszkezelés helyi rendjéről rendelkezni. A szabályozás hiányából eredően az Alkotmányban biztosított tisztességes eljáráshoz való alapjog sérülhet, ahol a tisztességes eljárás egyik követelménye, hogy a döntés észszerű határidőn belül megtörténjen.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Ezért intézményünk a szülők, gyermekek, munkavállalók által benyújtott egyedi ügyben történő kérelem/panasz eldöntésének rendjére jelen Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: PSZ.) foglaltak szerint jár el. A PSZ. az intézményi SZMSZ Függelékét képezi, azt az intézményvezető saját hatáskörben az SZMSZ módosítása nélkül is megváltoztathatja.

A szabályozás célja

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet a jó hírnévre, az intézmény használóinak elégedettségére. Ezért azt valljuk, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása megakadályozhatja a problémák tovább gyűrűzését, ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerülhetnek végrehajtásra. Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

I. Személyi hatálya

- az intézménynél pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, az adminisztratív, ügyviteli, kisegítő és más alkalmazottakra;
- az intézménnyel jogviszonyban álló gyermekekre és törvényes képviselőikre;
- és arra, aki az intézményhez a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig;
- valamint olyan személy, akinek jogát, vagy jogos érdekét az intézmény működése sérti.

II. Tárgyi hatálya

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem (továbbiakban: panasz) megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése az adott közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásokkal.

III. Időbeli hatály, nyilvánosság

A PSZ. szabályzat kihirdetés napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell. A PSZ. nyilvánosságát az intézmény honlapján biztosítani kell. A PSZ. felülvizsgálatát az intézményvezető saját hatáskörben legalább háromévente elvégzi. A szervezeti és működési szabályzatban eddig szabályozott panaszkezelésre vonatkozó rendelkezések jelen PSZ. hatályba lépésével egyidejűleg hatályát vesztik.

IV. Panaszkezelés az intézményben

- Panasztételi jog illeti meg a II. pontban felsorolt személyeket.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított három napon belül az eljárásra jogosulthoz át kell tenni.
- A panasz jogosságát, az egyes szinteknek megfelelően a panaszkezelésre jogosult köteles megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén a panaszkezelésre jogosultak kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

V. A panaszkezelés alapelvei

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén a szükséges intézkedéseket kezdeményezni kell.

- Az intézménnyel jogviszonyban lévő szülőket, valamint az intézmény alkalmazottait panasztételi jog illeti meg.

- A panaszost nem érhet hátrány a bejelentés megtétele miatt, kivéve ha rosszhiszeműen valótlan információt közöl.
- A panaszkezelési szintek betartása kötelező, melyet az 1. sz. Melléklet tartalmaz.

- Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.
- Amennyiben a panaszban az intézményvezetője érintett, úgy az adott ügy kivizsgálását delegálja az intézményvezető helyetteseknek.
- Konfliktusok esetén törekszünk a resztoratív szemléletű konfliktuskezelésre, mediátori, facilitátori segítség megkeresésére.
- Az azonosíthatatlan személy által tett panaszt az intézményünk nem köteles kivizsgálni.
- A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának ás elbírálásának célját szolgálják.
- Az ügyben érintettek a panasz tartalmáról információt nem adhatnak ki, illetve külső - az ügyben nem érintett és nem illetékes személyt - nem vonhatnak be.

A „Panaszkezelési Szabályzat"-ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden gyermek szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell a hatályba lépést követő első szülői értekezleten.

VI. Korlátozó rendelkezések

A PSZ.-ban foglaltak nem alkalmazhatók, ha a bejelentés más eljárás hatálya alá, így különösen rendőrségi, bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozik. Ebben az esetben a beadványt annak megfelelő eljárásban kell elintézni, amelynek az tartalma szerint megfelel. Minderről a bejelentőt annak az eljárásnak a szabályai szerint kell tájékoztatni – ha ilyet az adott eljárásra irányadó szabályok előírnak – amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.

VII. Tájékoztatási rendelkezések

A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról kell tájékoztatni:

- történt-e már intézkedés a bejelentést kivizsgálása érdekében;
- a bejelentés kivizsgálása előre láthatóan mennyi időt vesz igénybe;
- szükséges-e a bejelentő szóbeli meghallgatása;
- a bejelentés kivizsgálásáról milyen módon kap tájékoztatást.

VIII. Hátrány tilalma

A panaszost nem érheti hátrány a panasz, vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel. Ekkor személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

IX. Az intézményvezetővel szembeni panasz

Amennyiben a panasz tárgya az intézményvezető tevékenységével kapcsolatos egyéni jog- vagy érdeksérelem, úgy az SZMSZ helyettesítési rendjére vonatkozó személy vizsgálja ki. Az intézményvezető a vele szemben benyújtott panasz kivizsgálása során köteles a vizsgálatot végző személlyel/személyekkel együttműködni. A panasz kivizsgálásnak eredményéről a

vizsgálatot végző személy/személyek döntésüket határozatba foglalják, amely jogorvoslati lehetőséget biztosít a fenntartó felé.

X. A kivizsgálás eredményéről történő értesítés

Az eljárásra jogosult a 4. illetve 5. szint esetében (lásd 1. sz. Melléklet) a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost a vizsgálat lezárását követő három napon belül értesíti. A döntést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-ban foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni.

A panasz alapján – ha az alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
-

XI. A panasz benyújtásának módja, kivizsgálásának határideje

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen (ekkor írásbeli feljegyzés készül)
- írásban (cím.)
- elektronikus úton (email)
- ***Szóbeli panasz, személyes megkereséssel:***
-

Személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 14:00 óra között, az intézmény vezetőjénél.

- ***Írásbeli panasz:***

Az intézményvezetőnek címezve: postai levélben, vagy Személyesen átadott irat útján hétfőtől péntekig, munkaidőben, továbbá az intézmény központi e-mail címére kisujovi@baptistaoktatas.hu megküldött formában. Az emailben küldött, fogadott névvel ellátott írásokat is elfogadjuk, hivatalos levélként iktatjuk.
Az azonosítatlan személy /névtelen bejelentő által tett panasz, vagy bejelentés vizsgálatát mellőzzük, de igyekszünk utána járni a közlésnek.

- Elektronikus úton történő panasz

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A személyesen közölt **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.

Írásbeli panasz esetén az Intézmény azt érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontot, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő

15 napon belül írásban megküldi a partner részére. Az Intézmény igény esetén a kivizsgálás eredményéről e-mailben is értesítést küld.

Elektronikus úton történő panasz az Intézmény azt érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontot, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül e-mailben is értesítést küld.

XII. A panaszkezelés szintjei

A) Panaszkezelés óvodás gyermek szülői panasza esetében (4 szinten)

1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
   Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a szülő továbbra is elégedetlen a megoldással, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor az intézményvezető helyettes felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az intézményvezető-helyettessel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)

- Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőjét.

  Határidő: max. 10 munkanap
  Felelős: óvodapedagógus

2. Amennyiben nem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

   Határidő: 15 munkanap
   Felelős: intézményvezető helyettes

3. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a **„Panasznyilvántartó lap"** kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. Panasznyilvántartó lap, tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés stb. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Az intézményvezető a döntését írásba foglalja, és igazolható módon megküldi a panaszosnak. Amennyiben a panasz részben, vagy teljes egészében elutasításra kerül, úgy az igazgató döntését határozati formában hozza meg.

   Határidő: 15 munkanap
   Felelős: intézményvezető

   A székhely óvodában az 1. szint után a 3. szint következik!

4. Ha a panaszos számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy az intézményvezető határozatának kézhezvételétől számított 15 napon belül jogorvoslattal élhet a fenntartó felé, aki jogosult másodfokon eljárni az ügyben.

   Határidő: 30 nap
   Felelős: fenntartó

B) Panaszos az intézmény alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik: *(4 szintű panaszkezelés)*

1. szint: óvodatitkár
(A panaszos problémájával kötelezően először az óvodatitkárhoz fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)

2. szint: intézményvezető-helyettes,
(Amennyiben az alkalmazott elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettessel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)

3. szint: intézményvezető
(Amennyiben az intézményvezető-helyettes közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és az alkalmazott elégedetlen, akkor a **„Panasznyilvántartó lap"** kitöltésével, írásos formában jelzi a panaszt az intézményvezetőnek. Ha az intézményvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Az intézményvezető döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.)

4. szint: fenntartó
(Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jogorvoslati kérelem formában jelezheti a fenntartó felé, aki az adott ügyben jogosult eljárni.)

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű *(3 szintű panaszkezelés)*

1. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
(Abban az esetben, ha a szakmai munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az intézményvezető-helyettes felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az intézményvezető-helyettessel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)

2. szint: intézményvezető
(Amennyiben az intézményvezető-helyettes közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor a **„Panasznyilvántartó lap"** kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Ha az intézményvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Az intézményvezető döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.)

3. szint: fenntartó
(Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a pedagógiai jellegű panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki szakmai ellenőrzés keretén belül megvizsgálja az esetet és hozza meg döntését.)

C) A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az intézménnyel

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

XIII. Dokumentációs előírások

„Panasznyilvántartó lap"-ot (2. sz. Melléklet) kötelesek vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel időpontja;
2. A panasztevő neve;
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum);
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása;
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye;
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye;
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve;
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja;
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma;
10. írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.
12. A „Panasznyilvántartó lap" őrzési ideje 3 év.

Dokumentum(ok):

- Panaszgyűjtő dosszié: bejelentés, panaszos levél, panasznyilvántartó lap, megállapodás, feljegyzés, fenntartói levelek, bírósági határozatok másolata

XIV. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 69. § (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörében eljárva határozta meg.

A panaszkezelési szabályzat egy példányát az intézmény titkárságán kell elhelyezni, annak hatályba lépéséről az alkalmazotti testületet egy soron kívüli alkalmazotti értekezleten tájékoztatni kell.

A szülői szervezet, az alkalmazotti testület tájékoztatását követő héten egyidejűleg történik.

Jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót elektronikus úton tájékoztatja.

Kelt: Kisújszállás, 2022. szeptember 01.

P.H.

Baptista Szeretetszolgálat Kisújszállás Óvodája Kisújszállás, Ifjúság útja 2. Pf.:82 OM201735

Orosné Farkas Hajnalka Tünde

Orosné Farkas Hajnalka Tünde
intézményvezető

1.sz. Melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám	
Benyújtás ideje:	.....év..... .....hónap.....nap
Benyújtás módja:	szóbeli, vagy írásbeli, postai úton, e- mailen, személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz rövid leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	neve: beosztása:
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indokolása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.: panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
A panasszal kapcsolatos intézkedés, az intézkedés végrehajtásáért felelős megnevezése	
A panaszos tájékoztatásának időpontja a döntésről	
A panaszos nyilatkozata a döntésről (elfogadja, nem fogadja el)	

2.sz. Melléklet

Feljegyzés	
Panasztétel időpontja:	Kapcsolódó feladatellátási hely: Érintett személy:
Panasz /probléma leírása:	
Aláírások:	