

Zalaegerszegi Belvárosi II. sz. Óvoda  
8900 Zalaegerszeg, Juhász Gyula utca 2.

Adószám: 16898671-2-20


Tel: 92/598-976; 630-265; email: [radnotiovi@zelkanet.hu](mailto:radnotiovi@zelkanet.hu)



Iktatószám: 7-201-1/37-2024

## ZALAEGERSZEGI BELVÁROSI II. SZÁMÚ ÓVODA

### PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

  
Készítette: Biró Veronika  
igazgató



Hatályba lépés ideje: 2024.01.01.

Zalaegerszegi Belvárosi II. sz. Óvoda  
8900 Zalaegerszeg, Juhász Gyula utca 2.

Adószám: 16898671-2-20

Tel: 92/598-976; 630-265; email: [radnotiovi@zelkanet.hu](mailto:radnotiovi@zelkanet.hu)



**A panaszkezelési eljárás célja**, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

**A panaszkezelési szabályzat** belső szabályzat, az óvoda működésével, tevékenységével, intézményi partnerekkel kapcsolatos panaszos ügyek kezelésének, elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz jogorvoslatának eljárási rendjét szabályozza.

**Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. Nem mellékes, hogy a panasz javaslatot is tartalmazhat.**

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, gondviselőiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket panasztételi jog illeti meg.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

### **A panasz bejelentésének módja**

- Szóban, személyesen
- Írásban (személyes átadással, postai vagy elektronikus módon)

### **A panaszt fogadhatja**

- igazgató
- óvodapedagógus
- akire vonatkozik a panasz

### **A panaszkezelés fokozatai**

- Konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- Óvodapedagógushoz fordulnak
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul
- Fenntartó bevonása (panasz jelentése, továbbítása)

Konfliktusok esetén intézményeinkben resztoratív /helyreállító/ konfliktuskezelésre, mediatori, levezető segítség igénybevételére is van lehetőség. Amennyiben valakinek az intézmények

Zalaegerszegi Belvárosi II. sz. Óvoda  
8900 Zalaegerszeg, Juhász Gyula utca 2.

Adószám: 16898671-2-20

Tel: 92/598-976; 630-265; email: [radnotiovi@zelkanet.hu](mailto:radnotiovi@zelkanet.hu)



szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő e az elszenvedője, vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény igazgatója felé.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni és az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.

Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy **nem jogos**, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania.

A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.

Ennek lehetséges formái:

- közvetlen megegyezés az érintettekkel
- mediációs folyamat elindítása
- fegyelmi eljárás kezdeményezése

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik. A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével, értesíteni kell a panasztevőt.

Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/egy az igazgató jelenti a panaszt a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmények már döntést hoztak, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés), vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.

A fenntartó az intézmény vezetőjének és az érintetteknek a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszt tevővel, közös, írásos javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más szakembert, intézményt is a folyamat kezelésébe. Az igazgató a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

Zalaegerszegi Belvárosi II. sz. Óvoda  
8900 Zalaegerszeg, Juhász Gyula utca 2.

Adószám: 16898671-2-20

Tel: 92/598-976; 630-265; email: [radnotiovi@zelkanet.hu](mailto:radnotiovi@zelkanet.hu)



## Jogorvoslati lehetőségek

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

## Panasznyilvántartás

### A panaszkezelési eljárás dokumentálása

A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni (ezt nevezhetjük problémaleírásnak).

A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban kell rögzíteni (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők).

A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.

Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges.

### Panasszal kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év.

## Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető „**Panaszkezelési nyilvántartás**”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasztétel időpontja, módja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye (kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt is tartalmazhat)
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve annak hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden új dolgozót, a szülőket tájékoztatni kell.

Zalaegerszegi Belvárosi II. sz. Óvoda  
8900 Zalaegerszeg, Juhász Gyula utca 2.

Adószám: 16898671-2-20

Tel: 92/598-976; 630-265; email: [radnotiovi@zelkanet.hu](mailto:radnotiovi@zelkanet.hu)



### Panaszkezelési lap

Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
Panaszt fogadó neve:	Kivizsgálás időpontja:
Panasz benyújtásának módja:	
Panasz leírása:	
Intézkedés leírása:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:
Panaszos az intézkedést elfogadta:	Nem fogadta el, indoklás:

Zalaegerszegi Belvárosi II. sz. Óvoda  
8900 Zalaegerszeg, Juhász Gyula utca 2.  
Adószám: 16898671-2-20  
Tel: 92/598-976; 630-265; email: [radnotiovi@zelkanet.hu](mailto:radnotiovi@zelkanet.hu)



## ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Panaszkezelési szabályzatot a dolgozók megismerték, magukra nézve kötelező érvényűnek tekintik.

Hatályba lépés ideje: 2024.01.01.

*B. Veronika*

Biró Veronika  
igazgató

Zalaegerszegi Belvárosi II. számú Óvoda

