



Lurkóház Óvoda; Kincskereső Tagóvoda; Gyermekkert Tagóvoda
1202. Budapest, Mártírok útja 205/B. 1202. Budapest, Hunyadi tér 15. 1204. Budapest, Köztársaság tér 01.
OM Azonosítója: 034726

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2024.01.01.



Lurkóház Óvoda; Kincskereső Tagóvoda; Gyermekkert Tagóvoda
1202. Budapest, Mártírok útja 205/B. 1202. Budapest, Hunyadi tér 15. 1204. Budapest, Köztársaság tér 01.
OM Azonosítója: 034726

Panaszkezelési szabályzat

Szabályzás célja:

1. A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
2. A szabályozás érintettjei: Pesterzsébeti Lurkóház Óvoda alkalmazotti köre, igazgatói és helyettesek, tagintézmény igazgatók
3. Szabályozásért felelős: Igazgató
4. Határidő: a problémához rendelt
5. A szabályzat hatálya: Pesterzsébeti Lurkóház Óvoda dolgozói, szülők
6. A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2024.01.01.
7. Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

Eljárási rend:

- A panaszt a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kel tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelési szabályzat szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt a III. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziéba kell tartani.
- Az igazgató ellenőrzi a panaszkezelési folyamatát, összegezi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

A tevékenység szintjei:

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárás rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Az óvodapedagógus tájékoztatja az igazgatót.

Határidő: max. 10 munkanap.



Lurkóház Óvoda; Kincskereső Tagóvoda; Gyermekkert Tagóvoda

1202. Budapest, Mártírok útja 205/B. 1202. Budapest, Hunyadi tér 15. 1204. Budapest, Köztársaság tér 01.
OM Azonosítója: 034726

Felelős: az óvodapedagógus.

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az tagintézmény igazgató felé, igazgatóhelyettes felé.

A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Határidő: 15 munkanap.

Felelős: tagintézmény igazgató, igazgató helyettes.

III. szint: A tagintézmény igazgató, igazgató helyettes továbbítja a panaszt az igazgató felé. Az igazgató megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 nap

Felelős: igazgató

IV. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé. Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: igazgató

V. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végéig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az elvárásokat a jogszabályi előírások határozzák meg.

2. A szülőkre vonatkozó közétkeztetéssel kapcsolatos panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi a vezetőfelé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Az óvodapedagógus tájékoztatja az igazgatót.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős az óvodapedagógus



Lurkóház Óvoda; Kincskereső Tagóvoda; Gyermekkert Tagóvoda

1202. Budapest, Mártírok útja 205/B. 1202. Budapest, Hunyadi tér 15. 1204. Budapest, Köztársaság tér 01.
OM Azonosítója: 034726

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az tagintézmény igazgató felé, igazgató helyettes felé

A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: tagintézmény igazgató, igazgató helyettes

III. szint: A tagintézmény igazgató, igazgató helyettes továbbítja a panaszt az igazgató felé. Az igazgató megvizsgálja a panaszt és egyeztet, megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 nap

Felelős: vezetők

IV. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé. Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: igazgató

V. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végéig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az elvárásokat a jogszabályi előírások határozzák meg.

3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések

Igazgató, igazgató helyettesek, tagintézmény igazgatók

Neveléssel kapcsolatos kérdések

Igazgató, igazgató helyettesek, tagintézmény igazgatók

Munkaügyi/ munkajogi kérdések

Igazgató

Munkaszervezési kérdések

Közvetlen felettes, elrendelő



Lurkóház Óvoda; Kincskereső Tagóvoda; Gyermekkert Tagóvoda

1202. Budapest, Mártírok útja 205/B. 1202. Budapest, Hunyadi tér 15. 1204. Budapest, Köztársaság tér 01.
OM Azonosítója: 034726

Egyéb kérdések

Közvetlen felettes, elrendelő

A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti a panaszt a területért felelős vezető felé.

Intézményvezető, tagintézmény-vezető, vagy intézményvezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető, intézményvezető helyettes

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

IV. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Dokumentumok:

- Kapcsolódó dokumentumok:

SZMSZ

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

- Elkészülő dokumentum(ok):

Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata.



Lurkóház Óvoda; Kincskereső Tagóvoda; Gyermekkert Tagóvoda
1202. Budapest, Mártírok útja 205/B. 1202. Budapest, Hunyadi tér 15. 1204. Budapest, Köztársaság tér 01.
OM Azonosítója: 034726

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	



Lurkóház Óvoda; Kincskereső Tagóvoda; Gyermekkert Tagóvoda

1202. Budapest, Mártírok útja 205/B. 1202. Budapest, Hunyadi tér 15. 1204. Budapest, Köztársaság tér 01.
OM Azonosítója: 034726

Mellékletek:

- Ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak a dokumentumai
- A panasztevő nyilatkozat, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

Budapest, 2024.01.01.

Molnár Tímea
Igazgató