



**ZENGŐ ÓVODA**

**HOSSZÚHETÉNY**

*Zengő Óvoda és Konyha – Kindergarten und Küche  
Zengő*

*Panaszkezelési szabályzat  
2017*

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményekben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az intézmények tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.
- Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.
- Konfliktusok esetén intézményeinkben resztoratív konfliktuskezelésre, mediátori, facilitátori segítség igénybevételére van lehetőség.
- Amennyiben valakinek az intézmények szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvedője vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény vezetője felé.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.
- 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, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az intézményvezető 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 személyeket is a folyamat kezelésébe. Az intézmény vezetője tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

- Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának delegálja. Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a vezetőség más tagjának kell átadni.
- A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

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

### Melléletek:

- ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak a dokumentumai
- a panasztevő nyilatkozata, 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

## **Egyéb rendelkezések**

### **A szabályzat személyi és térbeli hatálya**

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjára kiterjed.

### **A szabályzat elérhetősége**

A jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény a vezetői irodában, a weblapon elérhetővé, illetve közzéteszi.

### **A szabályzat hatályba lépése**

A jelen szabályzat 2017.december.01 napjától hatályos.

.....  
intézményvezető

### **Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék**

A Zengő Óvoda és Konyha – Kindergarten und Küche Zengő Panaszkezelési szabályzatának tartalmával a nevelőtestület 2017.november 28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. /Jelenléti ív mellékelve/

A Zengő Óvoda és Konyha – Kindergarten und Küche Zengő Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2017. november 30. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek. /Jelenléti ív mellékelve/

### **Kapcsolódó dokumentumok, jogszabályok**

SZMSZ

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

2013. évi CLXV törvény és 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 névhasználatról

I. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelethez

## Jelenléti ív

A Zengő Óvoda és Konyha – Kindergarten und Küche Zengő Panaszkezelési szabályzatának tartalmával a nevelőtestület 2017.november 28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Tiberné Pap Csilla Tünde

Ébertné Nagy Judit

Pénzár Aliz

Takács Lilla

Katonáné Gunszt Andrea

Csajkásné Kéninger Ágnes

Szikszainé Lakatos Éva

Ligeti Zsoltné

Darnyi Timea

Németh Rudolf Istvánné

Kaáli-Nagy Judit

## Jelenléti ív

A Zengő Óvoda és Konyha – Kindergarten und Küche Zengő Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2017. november 30. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

Szülői Szervezet nevében

Zakariás Emese SZSZ elnök