



Szent János Apostol Katolikus Általános Iskola és Óvoda

1043. Budapest, IV. ker.; Tanoda tér 6. ■ Tel.- fax: (06-1) 369 2148

Bank: 10700457-68810696-51100005 ■ Adó: 18096181-2-41

e-mail cím: igazgato@szentjanos.hu OM azonosító: 101 464

A panaszkezelési rend az óvodában

- Az óvodába járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az óvoda telephelyvezetője köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A Panaszkezelési szabályzatról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a csoportos óvodapedagógushoz fordul,
- A csoportos óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy a telephelyvezetőhöz fordul,
- A telephelyvezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
- A panasztevő közvetlenül a telephelyvezetőhöz vagy az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-369-0962)
- írásban (1043 Budapest, Erzsébet u. 30., 1043 Budapest, Tanoda tér 6.)
- elektronikusan ovoda@szentjanos.hu, igazgato@szentjanos.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a csoportos óvodapedagógusok, a telephelyvezető vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés szülő esetében

- A panaszos problémájával a csoportos óvodapedagógushoz fordul.
- A csoportos óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a csoportos óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.



Szent János Apostol Katolikus Általános Iskola és Óvoda

1043. Budapest, IV. ker.; Tanoda tér 6. ■ Tel.- fax: (06-1) 369 2148

Bank: 10700457-68810696-51100005 ■ Adó: 18096181-2-41

e-mail cím: igazgato@szentjanos.hu OM azonosító: 101 464

- Abban az esetben, ha a csoportos óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a telephelyvezető felé.
- A telephelyvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Abban az esetben, ha a telephelyvezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája a telephelyvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az óvodában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se a telephelyvezető közreműködésével, akkor a telephelyvezető az intézményvezető felé jelez. Az intézményvezető szükség esetén a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után



Szent János Apostol Katolikus Általános Iskola és Óvoda

1043. Budapest, IV. ker.; Tanoda tér 6. ■ Tel.- fax: (06-1) 369 2148

Bank: 10700457-68810696-51100005 ■ Adó: 18096181-2-41

e-mail cím: igazgato@szentjanos.hu OM azonosító: 101 464

közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

- A folyamat gazdája a telephelyvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról a telephelyvezető Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.



Szent János Apostol Katolikus Általános Iskola és Óvoda

1043. Budapest, IV. ker.; Tanoda tér 6. ■ Tel.- fax: (06-1) 369 2148

Bank: 10700457-68810696-51100005 ■ Adó: 18096181-2-41

e-mail cím: igazgato@szentjanos.hu OM azonosító: 101 464

6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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:	

Budapest, 2022. november 29.

.....
Käfer György
igazgató

.....
Csepelyi Erzsébet
telephelyvezető