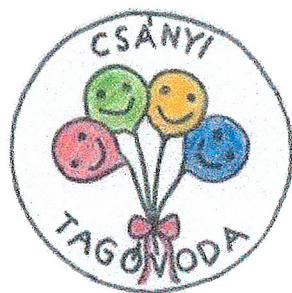


ÚJPESTI ARADI ÓVODA
ÚJPESTI ARADI ÓVODA CSÁNYI TAGÓVODÁJA
ÚJPESTI ARADI ÓVODA POZSONYI TAGÓVODÁJA
OM: 034295

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



ARADI ÓVODA



Hatályos: 2024. január 1.

Készítette:
Bószné Stofán Mónika igazgató

Jóváhagyta:
Az Újpesti Aradi Óvoda, a Csányi Tagóvoda és a Pozsonyi Tagóvoda valamennyi dolgozója

BEVEZETÉS

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, gondviselőiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket, (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

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

Óvodai élet tekintetében a legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

A Szabályzat feladata:

A panasz jogosságát, a felmerülő problémákat leghamarabb és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Törvényi szabályozók:

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról (korábbi törvény: 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről – 2023.07.23-ig volt hatályos)

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezés jogáról és az információ szabadságról.

20/2012. évi (VIII.3) EMMI rendelet a nevelési oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, 1. sz. melléklet.

I. A PANASZ KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA

1. Bejelentés módja

- írásban (levél, e-mail)
- szóban (személyesen)

2. A panaszt fogadhatja

- igazgató
- igazgatóhelyettes
- intézményegység-vezető
- óvodapedagógus
- óvodatitkár

Megjegyzés:

Minden panaszt **kötelesek** az érintettek jelezni az igazgatónak.

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

3. A panasz fokozatai

- a panaszban érintett igazgató kezeli azt
- a panaszban érintett igazgatóhelyettes kezeli azt
- a panaszban érintett tagintézmény-igazgató kezeli azt
- a panaszban érintett óvodapedagógus kezeli azt

4. A panasz megválaszolásának menete:

- az igazgató segítségének kérése
- panasztétel meghallgatása után kivizsgálás majd válasz és segítségadás
- segítségadás történhet: - szóban, - írásban, (íktatva, irattározva)

A panaszos a problémájával az érintetthez fordul. A panaszt felvevő személy saját hatáskörében

kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az igazgatót. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni. A panasz valóság tartalmát, a panaszt kiváltó problémának oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket be kell vonni. A panaszbejelentés kivizsgálására szükség

szerint más szakembert, intézményt is jogosult az intézmény bevonni. Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.

5. A döntés lehetséges módozatai:

A kivizsgálást folytató személy(ek) a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

- a. a panasz elfogadása
- b. a panasz elutasítása

II. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG

A panasz kivizsgálása és vagy elutasítása esetén, az igazgató írásban értesíti a kivizsgálás eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről köteles tájékoztatni a panasztevőt arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy 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.

III. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA, DOKUMENTÁLÁSA

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésének ideje 5 év.

A panaszkezelés egy óvodai nyomtatványon rögzítjük:

„Panaszkezelési Nyilvántartó lap.”

A dolgozók panaszának kezelése a fenti módszerek és megoldások alapján.

A szabályzat elérhetősége jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény székhelyén.

A szabályzat a 2024. január 1-től érvénybe lépő 2023. évi LII. tv.-ben szereplő név- és titulusváltozások valamint egyéb törvényi változások alapján (L. Törvényi szabályozók fejezet) került módosításra. Jelen formájában 2024. január 1-jén lép hatályba.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény összes dolgozója hagyta jóvá.

Budapest, 2024. január 1.



Bőszné Stofán Mónika
igazgató

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:

Panasztevő neve:

Panasz leírása:

Panasz fogadó

neve:

Kivizsgálás módja:

beosztása:


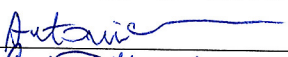

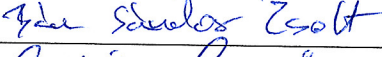
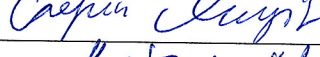
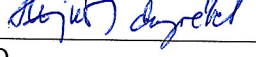

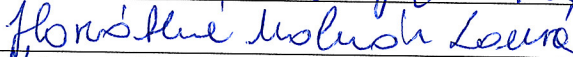
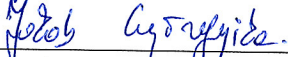
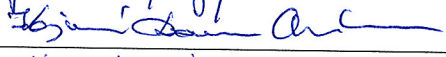

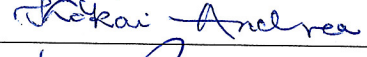

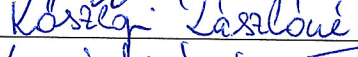
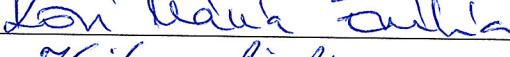

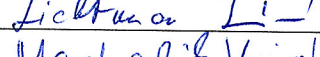
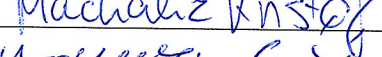
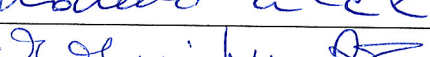
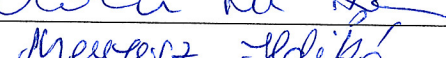
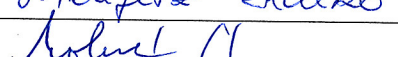

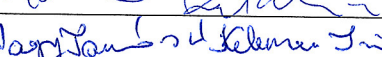
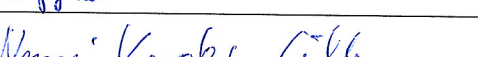
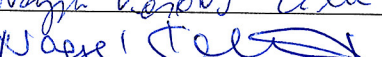
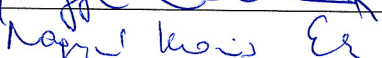
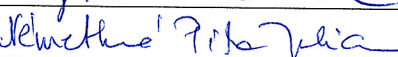
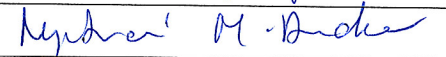
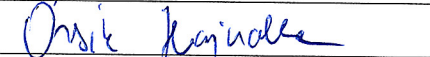


Kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Alábbiakban az Újpesti Aradi Óvoda (Újpesti Aradi Óvoda, Újpesti Aradi Óvoda Csányi Tagóvoda, Újpesti Aradi Óvoda Pozsonyi Tagóvoda) dolgozójaként aláírással elfogadom a Panaszkezelési Szabályzatot

| Név | Aláírás |
|---------------------------------|--|
| Antal Erika |  |
| Antoniewiczné Szegedi Zsuzsanna |  |
| Baloghné Tóth Tímea |  |
| Bán Sándor Zsolt |  |
| Czebin Margit |  |
| Hajnák Erzsébet |  |
| Hankó-Frónius Anikó | GYED |
| Héritzné Tanyi Mónika |  |
| Horváthné Molnár Laura Johanna |  |
| Jakab Gyöngyike |  |
| Kajusné Domsa Andrea |  |
| Kiss Judit |  |
| Kókai Andrea |  |
| Kovács Zita |  |
| Kőszegi Lászlóné |  |
| Kövi Mária Emília |  |
| Kriston László |  |
| Lichtmann Imréné |  |
| Machalik Kristóf |  |
| Madaczki Lászlóné |  |
| Markovitsné Som Andrea |  |
| Menyesz Ildikó |  |
| Molnár Éva |  |
| Nádasi Katalin |  |
| Nagy Tamásné Kelemen Tünde |  |
| Nagyné Kardos Csilla Szilvia |  |
| Nagyné Kele Tímea |  |
| Nagyné Kocsis Erika |  |
| Némethné Pika Julianna Terézia |  |
| Nyitrai Mogyorósi Andrea |  |
| Orsik Hajnalka |  |
| Palik Kinga Regina |  |

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| Papp Lilla | GYED |
| Radáné Barna Márta | Radáné Barna Márta |
| Ráti Anita | Ráti Anita |
| Reszler Lívia | Reszler Lívia |
| Simai-Iván Ildikó | Simai-Iván Ildikó |
| Soltész Nikoletta | Soltész Nikoletta |
| Szabó Tímea | Szabó Tímea |
| Szabóné Simon Beáta | Szabóné Simon Beáta |
| Szalai Miklósné | Szalai Miklósné |
| Szarka-Kovács Szilvia | Szarka-Kovács Szilvia |
| Szekeres Orsolya | Szekeres Orsolya |
| Szilágyi Márta | Szilágyi Márta |
| Szőkrön Anita Rita | Szőkrön Anita Rita |
| Takácsné Kavin Mária | Takácsné Kavin Mária |
| Tanács-Virág Violetta | GYES |
| Tóthné Wenczl Éva Margit | Tóthné Wenczl Éva |
| Verbó Gyöngyi | Verbó Gyöngyi |