



Bakonyszentlászlói Szent László Óvoda  
Bakonyszentlászló Petőfi utca 1  
OM:202399  
tel.:20 5909023  
email: ovoda73@gmail.com

# Bakonyszentlászlói Szent László Óvoda

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA 2021**



Bakonyszentlászlói Szent László Óvoda  
Bakonyszentlászló Petőfi utca 1  
OM:202399  
tel.:20 5909023  
email: ovoda73@gmail.com

## **Panasz**

*„A panasz hibákat, hiányosságokat, tévedéseket feltáró természetes emberi megnyilvánulás, ami megjelenhet szóban, írásban vagy testbeszéd formájában.”*

Számunkra a panasz információforrás, tartalmazza mindazt, amit ügyfelünk szolgáltatásunkról a rendelkezésére álló adatok alapján elképzelt, és azt is, hogy tapasztalatai alapján a valóság miben különbözik elvárásaitól. A panasz a legolcsóbb és a leghitelesebb piackutatás.

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

### **Ügyfél:**

*„Az ügyfél a legfontosabb látogatónk, nem függ tőlünk, mi függünk tőle. Szívességet tesz nekünk azzal, hogy minket választott. Az ügyfelek jelentik munkánk és jövőnk biztonságának egyetlen forrását.”*

Ügyfélnek tekintünk mindenkit, aki kapcsolatban van velünk, akinek magatartása kihat intézményünk eredményességére.

Elégedett ügyfeleink környezetüket számunkra kedvezően fogják befolyásolni. Ezért legfontosabb célunk ügyfeleink elégedettségét kivívni.

### **A szabályozás célja:**

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

**A szabályozás érintettjei:** ügyfelek, alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

**A szabályozásért felelős:** intézményvezető

**Határidő:** a problémához rendelt

**A szabályzat hatálya:** intézmény dolgozói, szülők

**A szabályzat hatálya:** 2021.09.01.-től visszavonásig érvényes

### **Panasz felvétele**

Az intézmény pedagógusainak - a szülői értekezletet, fogadó órákat követően - minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.



Bakonyszentlászlói Szent László Óvoda  
Bakonyszentlászló Petőfi utca 1  
OM:202399  
tel.:20 5909023  
email: ovoda73@gmail.com

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

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

A panaszt, először a „bepanaszolttal „kell tisztázni, amennyiben ez nem vezet, eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.

A panaszt legalább a II. 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 dossziében kell tartani.

Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készíti.

## **1.Eljárási rend:**

### **1.1.A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárési 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 az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: intézményvezető



Bakonyszentlászlói Szent László Óvoda  
Bakonyszentlászló Petőfi utca 1  
OM:202399  
tel.:20 5909023  
email: ovoda73@gmail.com

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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: fenntartó

**IV. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

## **1.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**

**I. szint:** A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul (csoportvezető óvónő, vezető helyettes, vezető).

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem 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: vezető helyettes

**II. szint:** A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a vezető helyettes vagy vezető felé.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető, vezető helyettes



Bakonyszentlászlói Szent László Óvoda  
Bakonyszentlászló Petőfi utca 1  
OM:202399  
tel.:20 5909023  
email: ovoda73@gmail.com

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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.

## **2.Panaszkezelés etikája:**

***A reklamációt fogadó számára tilos: türelmetlenül, udvariatlanul viselkedni, mellébeszélni, az ügyfelet hibáztatni, kioktatni, vitatkozni, és be nem tartható ígéretet tenni!***

A reklamáció intézése közben mindenkinek szem előtt kell tartania, hogy a panasz önkéntes segítség az ügyféltől, amire alapozva javítani tudjuk a szolgáltatás színvonalát.

Ezért köszönjön meg minden észrevételt, vállalja el és kérjen elnézést a hibáért, tegyen lépéseket azonnal a hiba kijavítására, ellenőrizze, hogy az ügyfél elégedett-e a megoldással!

## **3.Záró rendelkezések**

A szabályzat az intézmény valamennyi alkalmazottjára kiterjed.

Jelen szabályzat 2021.02.15. napjától lép hatályba, és visszavonásig érvényes

Bakonyszentlászló, 2021.02.15.

Hutvágner Istvánné

Intézmény vezető