

Hajnal-Lenkey-Jázmin Utcai Általános Művelődési Központ  
5600 Békéscsaba, Lenkey u. 12.  
Tel.: 66/645-686, 20/4188169  
email: [lenkey.hajnal.ovi@gmail.com](mailto:lenkey.hajnal.ovi@gmail.com)

---



**HAJNAL-LENKEY JÁZMIN UTCAI  
ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉI KÖZPONT**

**OM: 202231**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2018.**



## **Tartalom**

### **1.Panaszkezelésmenete**

- 1.1.A panasz bejelentésének módja
- 1.2.A panaszfogadása
- 1.3.A panasz kezelése és megválaszolásának rendje

### **2.A panaszkezelés folyamata**

- 2.1.A döntés lehetséges változatai
- 2.2.Jogorvoslatilehetőségek

### **3.Panasznyilvántartás**

- 3.1.A panaszkezelési eljárás dokumentálása
- 3.2.Dokumentációs eljárások
- 3.3.Panasz(kezelési) nyilvántartólap

### **4.Egyébrendelkezések**



### **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 vezetősége 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**. Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az óvoda használóinak elégedettségére.

### **Hitvallásunk:**

Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésükkor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálására törekszünk, ami elősegíti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

### **Panasz fogalma:**

olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz javaslattételt is tartalmazhat



## 1. A panaszkezelés menete

### 1.1. A panasz bejelentésének módja

A partner a panaszának kétféle bejelentési módja:

- Szóban, személyesen
- Írásban (személyes átadással, postai, vagy elektronikus módon, illetve faxon)

Szóbeli, személyes panasztétel fogadására az intézmények óvodapedagógusainak fogadóóráin nyílik lehetőség, feladat ellátási helyenként eltérő, előre egyeztetett időpontban.

Postai úton az : 5600Békéscsaba Lenkey u.12 .levelezési címen.

Elektronikus úton: [lenkey.hajnal.ovi@gmail.com](mailto:lenkey.hajnal.ovi@gmail.com)

Az azonosíthatatlan személy (névtelen bejelentő) által tett panaszt vagy bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzheti!

### 1.2.A panaszfogadása:

A panaszt fogadhatja:

- pedagógus
- intézményvezető
- intézményvezető helyettes
- kapcsolattartó óvodapedagógusok a telephelyeken
- akire a panasz vonatkozik
- egyéb, az intézmény SZMSZ-ben feltüntetett személy.

A panaszkezelés fokozatai:

- konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- pedagógushoz fordulnak
- kapcsolattartó óvodapedagógus segít
- intézményvezetőhöz fordul a panasztevő
- fenntartó bevonása





### 1.3.A panasz kezelése és megválaszolásának rendje

A panaszos 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 intézmény vezetését. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.

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

Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy válaszával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania.

Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntésről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.

#### Panaszkezelési határidők

- A panasz kivizsgálásának időtartama, a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül meg kell történnie.
- A panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatásának ideje 5 munkanap.



- Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni.
- Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost tájékoztatni kell a bejelentés beérkezésétől számított 10 napon belül, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

## **2. A panaszkezelés folyamata**

### **2.1. A döntés lehetséges változatai:**

- panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

Amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntéshozatalt követi a válasz elkészítése –a panaszban megjelölt igény kielégítése vagy elvetése –és ha szükséges, akkor megküldése írásos formában.

### **2.2. Jogorvoslati lehetőségek**

A panasz elutasítása esetén az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## **3. Panasznyilvántartás**

### **3.1. A panaszkezelési eljárás dokumentálása**

A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni, problémaleírás.



A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők).

A dokumentumokat az érintett felek aláírásaikkal hitelesítik.

Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges.

A dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

### 3.2. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasztétel időpontja, módja
- A panasztevő neve
- A panaszleírása
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személynevét
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén 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.



Hajnal-Lenkey-Jázmin Utcai Általános Művelődési Központ  
5600 Békéscsaba, Lenkey u. 12.  
Tel.: 66/645-686, 20/4188169  
email: [lenkey.hajnal.ovi@gmail.com](mailto:lenkey.hajnal.ovi@gmail.com)

---



#### **4.Egyébrendelkezések**

A szabályzat személyi és térbeli hatálya

A szabályzat a Hajnal-Lenkey-Jázmin Utcai ÁMK. valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény a feladat ellátási helyein, a faliújságon és a honlapon is elérhetővé, illetve közzé teszi.

A szabályzat hatályba lépése:Jelen szabályzat 2018. év december hónap 01. napjától hatályos.



Hajnal-Lenkey-Jázmin Utcai Általános Művelődési Központ  
5600 Békéscsaba, Lenkey u. 12.  
Tel.: 66/645-686, 20/4188169  
email: [lenkey.hajnal.ovi@gmail.com](mailto:lenkey.hajnal.ovi@gmail.com)

---



### Legitimációs záradék:

A Hajnal-Lenkey-Jázmin Utcai ÁMK alkalmazotti közössége: 100 %-os arányban, a 2018. december 01-én kelt határozata alapján, a Hajnal-Lenkey-Jázmin Utcai ÁMK szervezeti közössége elfogadta. A pedagógus szakképzettséggel rendelkező nevelő és oktató munkát közvetlenül segítő munkakörben foglalkoztatottakra vonatkozó helyi panaszkezelési szabályzatát véleményezte és támogatja.

Kelt: Békéscsaba, 2018. december 01.



*Suzsán Fercu*  
.....  
intézményvezető aláírása

PH

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó) szóbeli: személyesen/telefonon írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/ elektronikus levél		
Panasz leírása:		
Panasz felvevő	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:	