

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szent László Óvoda és Bölcsőde

A panaszkezelési eljárás célja, az intézményi munka során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a lehető legmegfelelőbb szinten képesek legyünk feloldani. Minden szülőnek és intézményi dolgozónak alapvető érdeke a fenti elvek maximális figyelembevétele a gyermekek optimális fejlődése érdekében, hiszen a derűs, nyugodt légkör és egymás munkájának támogató segítése nélkül ez nem biztosítható.

**Panasz: Valakivel vagy valamivel való elégedetlenség kifejezése.**

## **1. Panasz kezelése az intézmény szintjén**

Törekednünk kell arra, hogy az óvodában keletkezett vitát, panaszt, problémát az intézményben oldjuk meg. Lehetőleg azon személyek keressenek megoldást a konfliktusra, akik között a vita keletkezett.

Amennyiben megnyugtatóan nem zárul le a panasz- minden esetben a vezetők közreműködését kell kérni.

A vita megnyugtató lezárása esetén is az igazgatót, tájékoztatni kell minden intézményi dolgozónak.

Az óvodai hatáskörök és munkakörök az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában megtalálhatóak- a szülők részére ismertetésre kerül.

## **2. Panasz kezelése külső szakember bevonásával**

Szakértő, vagy más arra jogosult személy véleményét kell kikérni azon esetekben amikor az intézmény megnyugtatóan nem tudja lezárni a panaszt, vagy pedagógiai célkitűzéseinek nem, vagy nehezen tud érvényre juttatni.

### **3. Panaszkezelése a fenntartó bevonásával**

A fenntartóhoz érkező intézménnyel kapcsolatos bejelentésekre, ha a fenntartó másként nem rendelkezik- az igazgató jár el.

**Minden esetben a felmerül tprobléma tisztázása, megoldása a cél.**

A vitás helyzet megoldásár tett javaslatot 1 hónap múlva felül kell vizsgálni.

### **PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS**

Panaszbejelentés mind szóban, mind pedig írásban történhet.

Akár szóban, akár írásban történik a panaszbejelentés – törekedni kell a konfliktus azonnali feloldására, megnyugtató rendezésére.

Szóban történő bejelentésre válaszolhat az igazgató szóban, de írásban is, ha úgy gondolja, hogy másokat is érinthet a probléma, vagy a panasz hiányosságokat tártfel és az intézkedés hatni fog az intézményben folyó nevelő- oktató munkára. Írásos panaszra minden esetben írásban kell válaszolni a lehető leggyorsabb határidővel, de legkésőbb 15 napon belül.

#### **A panasz elbírálása:**

Egyeztetések, megállapodások, esetleges korrekciók megtételére kötelezi az intézmény dolgozóit a vezető írásban, amennyiben indokoltnak tartja ezt.

Utasításait maradéktalanul be kell tartani.

Megoldott probléma esetén annak rögzítése iktatószámmal ellátva történhet csak.

#### **Az intézmény dolgozói maradéktalanul törekednek a következőkre:**

- Az előforduló hibákat azonnal kijavítják.
- A beérkező panaszokra azonnal reagálnak.

- Minden óvodai dolgozó ismeri az intézmény alapvető ügymeneteit és az intézményben lévő munkakörök jogosultságait.

Dátum: Jászszenzlászló, 2025. január 24.

Hatálybalépésének napja: 2025. február 1.

.....

Vighné Nyikos Tünde Csilla  
igazgató

### Megismerési nyilatkozat

Jelen szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani. A szabályzatot az általam vezetett szervezeti egység dolgozóival megismertetem.

	Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
1.	Apró-Kovács Marianna Izabella	kisgyermeknevelő	2025 01. 29.	
2.	Fodor Józsefné	óvónő	2025 01. 29.	
3.	Géczi Aranka	óvónő	2025 01. 29.	
4.	Hegedűsné Tímár Rita	kisgyermeknevelő	2025 01. 29.	
5.	Horváthné Aczél Judit	óvónő	2025 01. 29.	
6.	Karádiné Tisóczki Katalin	dajka	2025 01. 29.	
7.	Kis Mónika	dajka	2025 01. 29.	
8.	Kisné Szabó Anikó	óvónő	2025 01. 29.	
9.	Kiss Csabáné Patyi Anita	kisgyermeknevelő	2025 01. 29.	
10.	Kovács Éva	óvónő	2025 01. 29.	
11.	Marton Istvánné	óvónő	2025 01. 29.	

12.	Nagy Czirok Bettina	óvónő	2025 01. 29.	
13.	Pimbor Szilvia	dajka	2025 01. 29.	\
14.	Rácz Mária	dajka	2025 01. 29.	
15.	Rékasi Andrea	pedagógiai asszisztens	2025 01. 29.	
16.	Révfy Rebeka	pedagógiai asszisztens	2025 01. 29.	
17.	Tisóczkiné Balog Katalin	dajka	2025 01. 29.	
18.	Tóth Tibor Zoltán	gondnok	2025 01. 29.	
19.	Váradi Rozália	dajka	2025 01. 29.	
20.	Vighné Nyikos Tünde Csilla	igazgató	2025 01. 29.	
21.	Zsigó-Gudlin Eszter	kisgyermeknevelő	2025 01. 29.	