

HAT/...../2023.

Előkészítésben közreműködött:  
Dr. Szilágyi Mária szervezési osztályvezető**ELŐTERJESZTÉS****az önkormányzati fenntartású költségvetési szervek Panaszkezelési szabályzatának, a  
Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének, valamint a visszaélések bejelentésének  
eljárásrendje elnevezésű szabályzatának jóváhagyásáról**

Tisztelt Bizottság!

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 2023. július 24-én hatályát veszítette, helyébe az uniós irányelvek alapján kihirdetett, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szól 2023. évi XXV. törvény lépett, amely kiegészült a visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével kapcsolatos szabályokkal.

Az állami és önkormányzati szervek e törvény szerint kötelesek intézni a panaszokat és közérdekű bejelentéseket, továbbá e törvény szerint kell eljárni a visszaélések bejelentésével kapcsolatban is. A jogszabály külön fejezetben foglalkozik az eddig is alkalmazott, a közszférára vonatkozó panaszkezeléssel és közérdekű bejelentéssel, illetve külön fejezetben a most bevezetett – a foglalkoztatottak és foglalkoztatottak viszonylatában értelmezhető – visszaélés-bejelentés szabályaival.

Visszaélés-bejelentési rendszert azoknak az önkormányzatoknak kell működtetni, ahol a lakosság száma meghaladja a 10.000 főt, illetve azoknak az önkormányzati szervezeteknek (önkormányzati költségvetési szervek, önkormányzati tulajdonú gazdasági társaságok, mint munkáltatók), ahol a foglalkoztatottak létszáma meghaladja az 50 főt.

A visszaélés-bejelentés működtetését az önkormányzati szervek esetében legkésőbb 2025. január 1-től kell alkalmazni, korábban történő alkalmazása lehetőség.

Azoknál az önkormányzati szerveknél, ilyenek az önkormányzat által fenntartott óvodák és közművelődési intézmények, ahol nem kötelező a belső visszaélés-bejelentési rendszer kialakítása (50 fő alatt), a meglévő saját panaszkezelési szabályzatuk aktualizálása szükséges. Az érintett intézmények panaszkezelési szabályzatukat felülvizsgálták, majd megküldték a hivatalnak, mely szabályzatok az előterjesztés mellékletét képezik.

Az Oktatási-, Művelődési, Sport és Ifjúsági Bizottság a képviselő-testület, valamint szervei szervezeti és működési szabályzatáról szóló 35/2010. (XI. 26.) önkormányzati rendelet 6. mellékletének 2.5 pontja alapján jóváhagyja az önkormányzati fenntartású köznevelési, közművelődési és muzeális intézmények, valamint a könyvtár működésére vonatkozó szabályzatokat.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztést szíveskedjen megtárgyalni, és az alábbi határozati javaslatokat elfogadni.



## Határozati javaslat:

Hatvan Város Önkormányzata Képviselő-testületének Oktatási, Művelődési, Sport és Ifjúsági Bizottsága a képviselő-testület, valamint szervei szervezeti és működési szabályzatáról szóló 35/2010. (XI. 26.) önkormányzati rendelet 6. mellékletének 2.5 pontja szerinti átruházott hatáskörében eljárva a

- Hatvani Brunszvik Teréz Óvoda
- Hatvani Csicsergő Óvoda
- Hatvani Gesztenyés kert Óvoda
- Hatvani Napsugár Óvoda
- Hatvani Százszorszép Óvoda
- Hatvani Varázskapu Óvoda
- Hatvani Vörösmarty Óvoda
- Ady Endre Könyvtár
- Grassalkovich Művelődési Ház
- Hatvany Lajos Múzeum

vezetője által elkészített intézményi panaszkezelési szabályzatot jóváhagyja.

Határidő: azonnal

Felelős: Oktatási, Művelődési, Sport és Ifjúsági Bizottság elnöke a Jegyzői Iroda útján

Hatvan, 2023. szeptember 21.

Tarsoly Imre  
a bizottság elnöke

Látta:

dr. Kovács Éva  
jegyző



# **Hatvani Brunszvik Teréz**

## **Óvoda**



**Panaszkezelési Szabályzat**



Panaszkezelési törvény (2013. évi CLXV. törvény) 2023. július 24-én hatályát veszítette, a jelenlegi panaszkezelési törvény (2023. évi XXV. törvény) pedig kiegészült a visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével, kapcsolatos szabályokkal. Intézményünkben nem kötelező visszaélés-bejelentési rendszert kialakítani (50 fő alatti alkalmazotti létszám), így saját panaszkezelési szabályzatunk kerül aktualizálásra.

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a Hatvani Brunsvik Teréz Óvodában munkavégzés közben esetlegesen felmerült problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, illetve gondviselőiket; valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A Panaszkezelési szabályzatról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- ❖ személyesen (óvodapedagógusnál, intézményvezetőnél)
- ❖ telefonon (37/342-838)
- ❖ írásban (3000 Hatvan, Balassi Bálint út 44.)
- ❖ elektronikusan a [brunsvik60@gmail.com](mailto:brunsvik60@gmail.com)
- ❖ az év közbeni elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a fenntartónál élhet további panasszal.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat jegyzőkönyvben rögzítjük és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panaszt tevő részére.



## Panaszkezelési rend

- ❖ A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
- ❖ A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- ❖ A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban döntést hozni, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.
- ❖ A megállapodást írásban kell rögzíteni.
- ❖ Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, akkor a panaszos, illetve az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- ❖ A fenntartó 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és írásos javaslatot tesz a probléma megoldására.
  
- ❖ Nevelési év végén az intézményvezető :
  - ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát,
  - összegzi tapasztalatait,
  - elkészíti a beszámolóját.
  
- ❖ Amennyiben a panaszban az intézményvezető is közvetlenül érintett, akkor az intézményvezető -helyettes feladata a problémamegoldás.
  
- ❖ A panaszokról az intézményvezető Panaszkezelési nyilvántartást vezet az alábbi tartalommal:
  - Panaszkezelés időpontja
  - Panasztevő neve
  - Panasz leírása
  - Panaszfogadó neve, beosztása
  - Kivizsgálás módja
  - Kivizsgálás eredménye

- Szükséges intézkedések
- Végrehajtásért felelős neve
- ❖ Panasztevő tájékoztatásának időpontja

❖ Panaszkezelési nyilvántartás mellékletei:

- írásban tett panasz dokumentumai
- panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatóban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- utóbbi esetén a feljegyzés a további teendőkről.

## Záró rendelkezések

### Mellékletek:

Panaszkezelési lap

PANASZKEZELÉSI LAP		
Panasztétel időpontja		Panasztevő neve
Panasz fogadó	Neve, beosztása	Kivizsgálás módja
	Kivizsgálás időpontja	Kivizsgálás eredménye
Panasz leírása		
Javaslatok a panaszok kezelésének lehetőségeire		
Intézkedési terv készítése, megvalósítása		Végrehajtásért felelős neve

Eredményes volt-e a panaszkezelés?	
<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja, nyilatkozata az elégedettségéről</b>	
A tájékoztatásban foglaltakat, az intézkedéseket elfogadom	
Hatvan, 20	aláírás
A tájékoztatásban foglaltakat, az intézkedéseket nem fogadom el (Jegyzőkönyv készítése, aláírása!)	
Hatvan, 20	aláírás

**A szabályzat személyi és térbeli hatálya:**

A szabályzat az intézmény (Hatvani Brunszvik Teréz Óvoda) valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

**A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény intézményvezetői irodában elérhetővé teszi.

**A szabályzat hatálybalépése:**

Jelen szabályzat 2023. október 01. napjától lép hatályba.

Hatvan, 2023. szeptember 13.

  
Tóth Bettina  
intézményvezető





# **HATVANI CSICSERGŐ ÓVODA**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**



**Készítette: Tormáné Tóth Éva**  
**óvodavezető**

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Panaszkezelési törvény (2013. évi CLXV. törvény) 2023. július 24-én hatályát veszítette, a jelenlegi panaszkezelési törvény (2023. évi XXV. törvény) pedig kiegészült a visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével, kapcsolatos szabályokkal. Intézményünkben nem kötelező visszaélés-bejelentési rendszert kialakítani (50 fő alatti alkalmazotti létszám), így saját panaszkezelési szabályzatunk kerül aktualizálásra.

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kell kezdeményezni.

A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. Konkrét esetben eljáró személy kezdi a problémát, vagy az óvodapedagógushoz viszi.
2. Az óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy az óvodavezetőhöz fordul.
3. A panaszt tevő közvetlenül az óvodavezetőhöz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panaszt tevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon: 06/37/342-065
- írásban: 3000 Hatvan, Mészáros Lázár út 49-51.
- elektronikusan: [meszarosovi@gmail.com](mailto:meszarosovi@gmail.com)

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően az óvodapedagógus vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik.

**Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében:**

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul
- Az óvodapedagógus aznap, vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az óvodavezető felé.
- Az óvodavezető három munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy 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 óvoda vezetője 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 az óvodavezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez. A bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni

#### **Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére:**

Panaszkezelési eljárás célja: a Hatvani Napsugár Óvodában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat 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 felmerül.
- 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 öt 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, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az óvodavezető közreműködésével, akkor az óvodavezető a fenntartó felé jelez.
- Az óvoda vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával 15napon belül megvizsgálja a panaszt. Közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges egy hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárul a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordul problémájával a Munkaügyi Bírósághoz, akkor, most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az óvodavezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez. A bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni.



**Mellékletek:** Ha a panasztétel írásban történt, annak a dokumentumai

-Panaszkezelési lap

-Nyilvántartás

PANASZKEZELÉSI LAP			
Panasztétel időpontja		Panasztevő neve	
Panasz fogadó	Neve, beosztása		Kivizsgálás módja
	Kivizsgálás időpontja		Kivizsgálás eredménye
Panasz leírása			
Javaslatok a panaszok kezelésének lehetőségeire			
Intézkedési terv készítése, megvalósítása			Végrehajtásért felelős neve
Eredményes volt-e a panaszkezelés?			
Panasztevő tájékoztatásának időpontja, nyilatkozata az elégedettségéről			
A tájékoztatásban foglaltakat, az intézkedéseket elfogadom			
Hatvan, 20		aláírás	
A tájékoztatásban foglaltakat, az intézkedéseket nem fogadom el (Jegyzőkönyv készítése, aláírása!)			
Hatvan, 20		aláírás	

-Nyilvántartás rögzítés a panaszokról.

Az adott naptári évben rögzítésre, összesítésre kerülnek a beérkezett panaszok.

Záró rendelkezések:

A Hatvani Csicsergő Óvoda panaszkezelési szabályzatának személyi és térbeli hatálya.

A szabályzat a Hatvani Csicsergő Óvoda valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed.

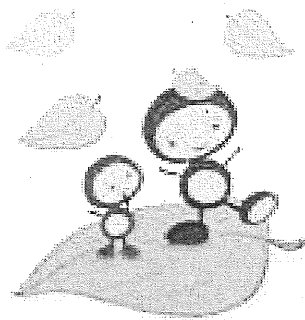
Hatályos: Az aláírást követően, 2023.október 01-től

A szabályzat elérhetősége: a Hatvani Csicsergő Óvoda Panaszkezelési Szabályzata az óvodavezetői irodában megtekinthető.

Hatvan, 2023. szeptember 15.



*Tormadue' Tóth Éva*  
Intézményvezető



# **Panaszkezelési szabályzat**

---

**Hatvani Gesztenyés kert Óvoda**

**OM:201488**



# **1. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

## **1.1. Bevezetés**

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## **1.2. A szabályzat célja:**

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi folyamatoknak.

## **1.3. Alapelvek**

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye, partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai			
Szóbeli panasz	Személyesen	Hétfőtől péntekig, 11 <sup>00</sup> -13 <sup>00</sup> között	Intézményvezetőnek
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között Telefon:	Intézményvezetőnek
Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott irat	Hétfőtől péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között	Intézményvezetőnek vagy az óvodatitkárnak.
	Postai úton	bármikor	Az óvoda címére: 3000 Hatvan Bajcsy Zs.u.10.
	Elektronikus levélben	bármikor	Az óvoda e-mailcíme: gesztenyeskert60@gmail.co m

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk.

### 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

#### 3.1.

A partnerek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről, nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést

### 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- A panasz benyújtása
- Regisztráció
- Kivizsgálás
- Döntés, válasz
- Elemzés
  - a panasz megválaszolásának időpontját és módját
  - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

#### 4.1.

**Az írásbeli panaszokat** –beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített



személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése.

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

**A döntés lehet:**

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt, a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben). Óvodánk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- az intézményi szolgáltatásokhoz átadás-átvételhez kapcsolódó reklamációkat, a partnerek panaszkezelések kapcsolatos elégedettségét
- illetve, egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

## **5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

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

## **6. TÖRVÉNYI HIVATKOZÁS**

A 2023 évi XXV. törvény rendelkezései a mérvadóak a szabályzat tartalmát tekintendően.


## 7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

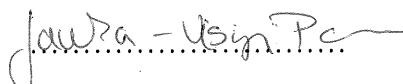
### A szabályzat elérhetősége

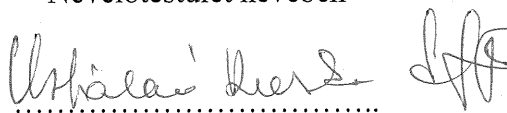
Jelen panaszkezelési szabályzatot az óvoda, a vezetői irodájában elérhetővé teszi.

### 6.1. Hatálybalépés

Jelen szabályzat, a kihirdetés utáni naptól, visszavonásig érvényes.

  
Intézményvezető

  
Nevelőtestület nevében

  
Közalkalmazotti Tanács Elnöke

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Panaszkezelési törvény (2013. évi CLXV. törvény) 2023. július 24-én hatályát veszítette, a jelenlegi panaszkezelési törvény (2023. évi XXV. törvény) pedig kiegészült a visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével, kapcsolatos szabályokkal. Intézményünkben nem kötelező visszaélés-bejelentési rendszert kialakítani (50 fő alatti alkalmazotti létszám), így saját panaszkezelési szabályzatunk kerül aktualizálásra.

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kell kezdeményezni.

A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. Konkrét esetben eljáró személy kezdi a problémát, vagy az óvodapedagógushoz viszi.
2. Az óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy az óvodavezetőhöz fordul.
3. A panaszt tevő közvetlenül az óvodavezetőhöz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panaszt tevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon: 06/37/341-634
- írásban: 3000 Hatvan, Gódor Kálmán u. 13.
- elektronikusan: [napsugarovi60@gmail.com](mailto:napsugarovi60@gmail.com)

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően az óvodapedagógus vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik.

**Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében:**

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul
- Az óvodapedagógus aznap, vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az óvodavezető felé.
- Az óvodavezető három munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy 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 óvoda vezetője 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 az óvodavezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez. A bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni

#### **Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére:**

Panaszkezelési eljárás célja: a Hatvani Napsugár Óvodában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat 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 felmerül.
- 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 öt 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, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az óvodavezető közreműködésével, akkor az óvodavezető a fenntartó felé jelez.
- Az óvoda vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt. Közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges egy hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárul a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordul problémájával a Munkaügyi Bírósághoz, akkor, most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az óvodavezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez. A bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni.



**Mellékletek:** Ha a panasztétel írásban történt, annak a dokumentumai

-Panaszkezelési lap

-Nyilvántartás

PANASZKEZELÉSI LAP		
Panasztétel időpontja		Panasztevő neve
Panasz fogadó	Neve, beosztása	Kivizsgálás módja
	Kivizsgálás időpontja	Kivizsgálás eredménye
Panasz leírása		
Javaslatok a panaszok kezelésének lehetőségeire		
Intézkedési terv készítése, megvalósítása		Végrehajtásért felelős neve
Eredményes volt-e a panaszkezelés?		
Panasztevő tájékoztatásának időpontja, nyilatkozata az elégedettségéről		
A tájékoztatásban foglaltakat, az intézkedéseket elfogadom Hatvan, 20 aláírás		
A tájékoztatásban foglaltakat, az intézkedéseket nem fogadom el (Jegyzőkönyv készítése, aláírása!) Hatvan, 20 aláírás		

-Nyilvántartás rögzítés a panaszokról.

Az adott naptári évben rögzítésre, összesítésre kerülnek a beérkezett panaszok.

Záró rendelkezések:

A Hatvani Napsugár Óvoda panaszkezelési szabályzatának személyi és térbeli hatálya.

A szabályzat a Hatvani Napsugár Óvoda valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed.

Hatályos: Az aláírást követően, 2023.október 01-től

A szabályzat elérhetősége: a Hatvani Napsugár Óvoda Panaszkezelési Szabályzata az óvodavezetői irodában megtekinthető.

Hatvan, 2023. szeptember 14.



*Takóné Kovács Jolán*  
Intézményvezető



# Jelenléti ív

Hatvani Napsugár Óvoda (3000 Hatvan, Gódor Kálmán u. 13.) alkalmazotti közösség értekezletén  
2023. szeptember 14.

Téma: A Hatvani Napsugár Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának módosításának elfogadása

Név	Aláírás
Takóné Kovács Judit	Takóné Kovács Judit
Szerencs Petronella	Szerencs Petronella
Varga-Deák Dorina	Varga-Deák Dorina
Törő Tiborné	Törő Tiborné
Kurucz Ágnes	Kurucz Ágnes
Fodorné Kórozs Katalin	Fodorné Kórozs Katalin
Szegedi Veronika Csillag	Szegedi Veronika Csillag
Hordós Ernőné	Hordós Ernőné
Kurcsik Fanni	Kurcsik Fanni
Szabóné Komjáti Krisztina	Szabóné Komjáti Krisztina
Iványosné Berényi Anita	Iványosné Berényi Anita
Bálint Zsoltné	Bálint Zsoltné
Törökné Kozsa Erika	Törökné Kozsa Erika
Oláhné Jenes Julianna	Oláhné Jenes Julianna
Wágnerné Sándor Erika	Wágnerné Sándor Erika
Bakó Tiborné	Bakó Tiborné
Tóth Annamária	Tóth Annamária

# JEGYZŐKÖNYV

**Készült:** Hatvani Napsugár Óvoda 2023. szeptember 14-én 17 órakor az Intézményvezető irodájában megtartott alkalmazotti értekezletről.

Jelen vannak:

Takóné Kovács Judit	intézményvezető
Varga-Deák Dorina	óvodapedagógus
Törő Tiborné	óvodapedagógus
Kurucz Ágnes	óvodapedagógus
Szerencs Petronella	pedagógiai asszisztens
Kurcsik Fanni	pedagógiai asszisztens
Szabóné Komjáti Krisztina	pedagógiai asszisztens
Fodorné Kórózs Katalin	óvodapedagógus
Szegedi Veronika Csillag	óvodapedagógus
Hordós Ernőné	óvodapedagógus
Oláhné Jenes Julianna	dajka
Bálint Zsoltné	dajka
Wágnerné Sándor Erika	dajka
Bakó Tiborné	konyhai kisegítő
Iványosné Berényi Anita	óvodatitkár, jegyzőkönyvvezető

Igazoltan távol:

Tóth Annamária	óvodapedagógus
----------------	----------------

## **Takóné Kovács Judit intézményvezető:**

Az értekezletet megnyitotta és ismertette az értekezlet napirendjét.

Az értekezlet napirendje:

- A Hatvani Napsugár Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának módosításának elfogadása

Az értekezlet napirendjével kapcsolatosan kérdés, hozzászólás nem lévén szavazásra bocsátotta azt.


**A jelenlévők: 100%-os arányban, a Hatvani Napsugár Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának módosítását elfogadták.**

## **Takóné Kovács Judit intézményvezető:**

További hozzászólás, észrevétel nem lévén megköszönte a jelenlévők részvételét és az Értekezletet 17 óra 20 perckor befejezettnek nyilvánította.

K.m.f.

  
.....  
jegyzőkönyvvezető

  
.....  
intézményvezető

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## **HATVANI SZÁZSZORSZÉP ÓVODA**

**3000 Hatvan, Hajós Alfréd utca 3.**



**2023**

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1. Bevezetés

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## 1.2. A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi folyamatoknak.

## 1.3. Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye, partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése

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, feladatellátási helyenként eltérő, előre egyeztetett időpontban.

Postai úton a 3000 Hatvan, Hajós A.u.3. levelezési címen.

Elektronikus úton: szazszorszep60@gmail.com

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

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk.

### 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

#### 3.1.

A partnerek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről, nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést

### 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- A panasz benyújtása
- Regisztráció
- Kivizsgálás
- Döntés, válasz
- Elemzés
  - a panasz megválaszolásának időpontját és módját
  - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

#### 4.1.

**Az írásbeli panaszokat** –beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése.



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

**A döntés lehet:**

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt, a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában

(írásban, e-mailben). Óvodánk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- az intézményi szolgáltatásokhoz átadás-átvételhez kapcsolódó reklamációkat, a partnerek panaszkezelések kapcsolatos elégedettségét
- illetve, egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

## 5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

## 6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

6

### A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot az óvoda, a vezetői irodájában elérhetővé teszi.

### 6.1. Hatálybalépés

Jelen szabályzat, a kihirdetéstől 2023.09.01. visszavonásig érvényes.

### 6.2. Jogszabályi hivatkozás: 2023. évi XXV. törvény

.....

Igazgató

.....

Nevelőtestület nevében



## HATVANI SZÁZSZORSZÉP ÓVODA PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

**Sorszám:****Iktatószám:****Panasztétel időpontja:****Panasztevő neve, elérhetősége:****Panasz benyújtásának módja:** (megfelelő aláhúzendő):*Szóbeli: személyesen/telefonon**Írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail/fax***Panasz leírása:****Panaszfelvevő****Neve:****Kivizsgálás módja:****Beosztása:****Kivizsgálás eredménye:****Szükséges intézkedés:***(A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)***Csatolt mellékletek megnevezése:****A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:****Panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:**

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### **Cél:**

- partnerközpontúságra törekvő intézményünkben partnereink éljenek a demokrácia adta lehetőségekkel
- az új eszközök és módszerek használatával folyamatos legyen közvetlen partnereink véleménynyilvánítása
- képesek legyünk a panaszok, reklamációk kezelésére

**Módszerek, eszközök:** panaszláda, formanyomtatvány, fogadóóra, összesítés, Trendvizsgálat, statisztikai feldolgozás

**Alkalmazási terület:** közvetlen partnerek köre

### **Hivatkozás:**

1. a COMENIUS 2000. I. modell 10. 1.
2. panaszkezelési intézkedési terv

**Dokumentáció:** panaszlapok /formanyomtatvány/, összesítő lapok, intézkedési tervek statisztikai feldolgozás, az eredmények nyilvánossá tétele

### **Folyamatleírás:**

1. A közvetlen partnereket tájékoztatják a pedagógusok a partneri panaszkezelés rendszeréről
2. Panaszlapokat elkészíti, sokszorosítja a pedagógiai-szakmai munkaközösség
3. A pedagógiai-szakmai munkaközösségvezető kihelyezi a panaszládákat a folyosókon
4. A csoport óvodapedagógusai összegyűjtik negyedévenként (november, február, május) a panaszlapokat
5. Az összesítést követően a pedagógiai-szakmai munkaközösség megvizsgálja azok jogosságát
6. Az óvodapedagógusok javaslatokat adnak a panaszkezelés lehetőségeire.
7. Az eredményeket rögzítjük írásos és elektronikus módon
8. Az óvodavezető munkatársi értekezleten az eredményeket ismerteti
9. A panaszok megoldására, kezelésére, intézkedési tervet készít a munkaközösség
10. A Szülőket tájékoztatják a pedagógusok az intézkedésről
11. Az eredményesség vizsgálatát a munkaközösség évente elvégzi, sikeres panaszkezelés esetén a folyamat lezárása, az eredmények figyelemmel kísérése következik. Sikertelenség esetén újabb javaslatokat keresnek a panasz kezelésére, újabb intézkedés kidolgozására.



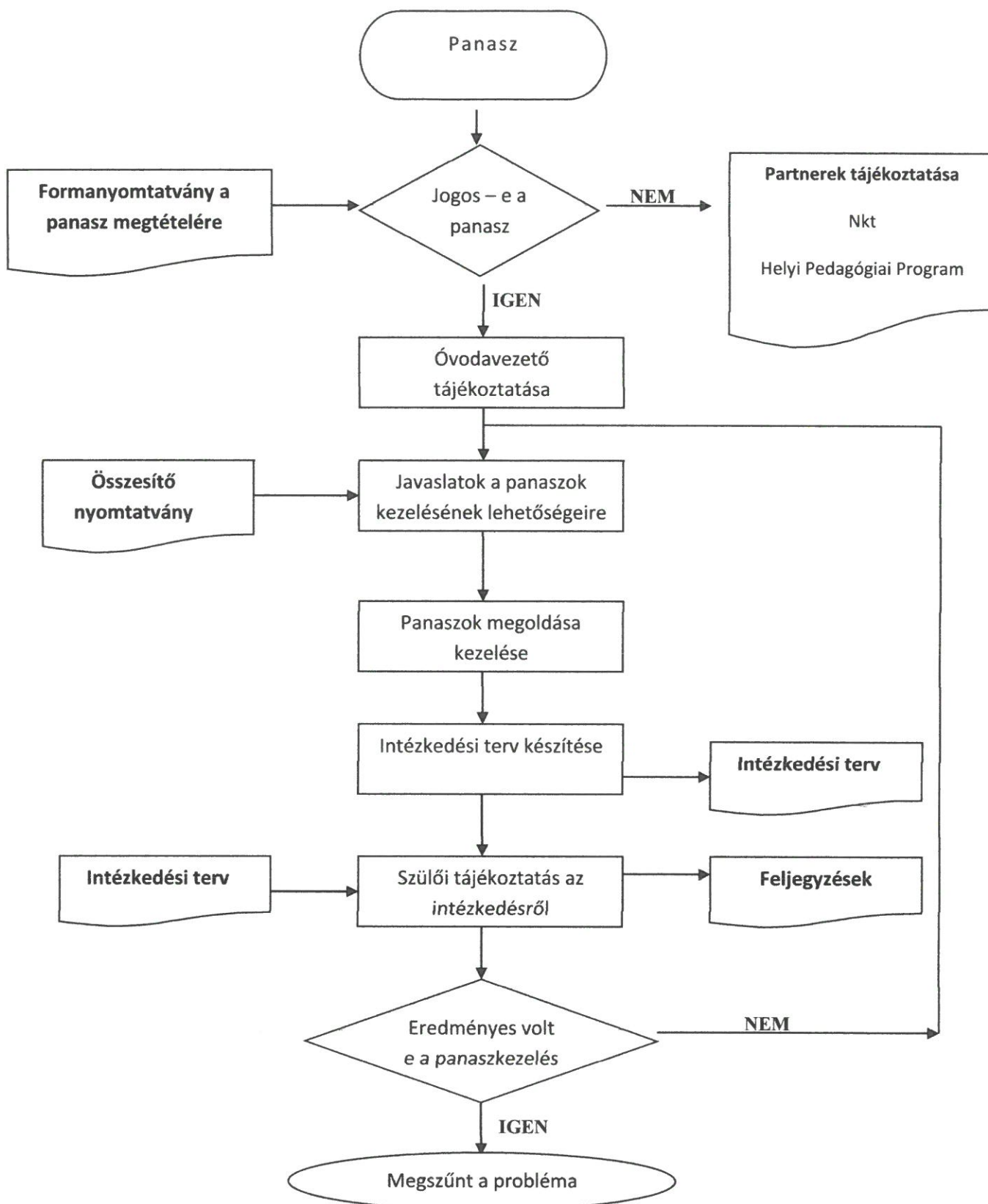
### ***A panasz kivizsgálása és megválaszolása***

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

A beérkezett panaszokat, közérdekű információkat ***évente áttekintjük***, a megoldási módok ***eredményeit figyelemmel kísérjük, a tapasztalatokat a munkatársakkal megosztjuk, további munkánkba beépítjük.***

**A panaszkezelés folyamatábrája:**



# **HATVANI VÖRÖSMARTY TÉRI ÓVODA**

**3000 Hatvan, Vörösmarty tér 1.**



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2023**

## TARTALOM

<b>1.ÁLTALÁNOS RÉSZ.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Bevezetés.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. A szabályzat célja .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Alapelvek.....</b>	<b>3</b>
<b>2. A PANASZKEZELÉS MENETE .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. A panasz bejelentése.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PANASZKEZELÉS HELYI RENDJE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend .....</b>	<b>6</b>
<b>4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....</b>	<b>8</b>
<b>5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1. Hatálybalépés.....</b>	<b>8</b>
<b>PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP .....</b>	<b>9</b>



## **1.ÁLTALÁNOS RÉSZ**

Az eddig hatályos panaszkezelési törvény (2013. évi CLXV. törvény) 2023. július 24-én hatályát veszítette, a jelenlegi panaszkezelési törvény (2023. évi XXV. törvény) pedig kiegészült a visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével kapcsolatos szabályokkal.

### **1.1.    BEVEZETÉS**

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### **1.2.    A SZABÁLYZAT CÉLJA**

Az eljárásrend célja, hogy a közérdekű bejelentések és panaszok előterjesztésére, vizsgálatára és érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvényben foglalt eljárási szabályoknak megfelelően.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi folyamatoknak.

### **1.3.    ALAPELVEK**

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye, partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

## **2. A PANASZKEZELÉS MENETE**

### **2.1. A PANASZ BEJELENTÉSE**

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, feladatellátási helyenként eltérő, előre egyeztetett időpontban.

Postai úton a 3000 Hatvan, Vörösmarty tér 1. levelezési címen.

Elektronikus úton: vorosmarty60@gmail.com

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

### **2.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA**

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el. Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy email-ben is értesítést küldünk.

### 3. PANASZKEZELÉS HELYI RENDJE

- A panaszos a vélt, vagy valós problémájával az érintetthez fordul. A felvevő személy a „bepanaszolt” saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, ha nem sikerül tisztázni a helyzetet, abban az esetben tovább kell lépni a panaszkezelési szabályzat szerint.
- A panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelő szintre erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Ha a probléma megoldásához időre van szükség, meghatározott időtartam után az érintettek értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A dokumentációt a panaszkezelésről erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, a tapasztalatokat összegzi, értékeli a megvalósítást, szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

#### 3.1. A SZÜLŐKRE VONATKOZÓ PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSI REND

I. szint: A panaszos a saját gyermeke képviseletében a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával

- A pedagógus a panasz jogosságát megvizsgálja. ha nem jogos, akkor tisztázza a panaszossal az ügyet, ha mégis jogos abban az esetben továbbviszi az ügyet az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet a panaszossal, érintettekkel, ha ez sikeres, akkor a helyzet megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.

Felelős: az óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja panaszt az intézményvezető felé

- A vezető egyeztet az érintettel, panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha eredményes a probléma megnyugtatóan zárul.

Felelős: az intézményvezető

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó (jegyző) felé.

- A vezető a jegyző bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Jegyzői egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményesen zárul a probléma sikeresen zárul.

Felelős: a jegyző

IV. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy után bírósági eljárás lehetséges. Jogszabályi előírások határozzák meg az eljárásokat.

### **3.2. ALKALMAZOTTAKRA VONATKOZÓ PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSI REND**

I. szint: A panaszos, a dolgozó problémájával a megfelelő személyhez fordul.

- gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdésekben a helyetteshez, vezetőhöz
- neveléssel kapcsolatos kérdésekben a helyetteshez, vezetőhöz
- munkaügyi, munkajogi kérdésekben közvetlen felettes, elrendelő
- munkaszervezési kérdések, közvetlen felettes, elrendelő
- egyéb kérdések, közvetlen felettes, elrendelő

A panasz jogosságát a felelős megvizsgálja, ha nem jogos a panaszossal tisztázza az ügyet. Amennyiben jogos továbbviszi az ügyet az érintettek felé. Egyeztet, az érintettekkel, panaszosokkal jogos panasz esetén, ha eredményes a probléma sikeresen zárul.

Felelős: közvetlen felettes

II. szint: Az írásba foglalt panaszt a témakör felelőse közvetíti a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé

- A panaszossal, érintettekkel a vezető, vagy vezető helyettes egyeztet.
- Írásban rögzítik az egyeztetést, megállapodást, ha eredményes a probléma megnyugtatóan lezárul.

Felelős: a vezető, a vezető helyettes

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

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, és a probléma kezelésére közösen megoldási javaslatot tesznek.

- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik, ha eredményes a probléma megnyugtatóan lezárul.

Felelős: A fenntartó

IV. szint: A panaszos a panaszát az oktatási ombudsman felé bejelenti, vagy bírósági keresettel él. Ezeket az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

**Panaszkezelés végső eljárása:**

- A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintetek részére történő eljuttatása.
- A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.
- A panaszkezelést követően az érintett elégedettsége változott-e.



#### 4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

#### 5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

##### A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot az óvoda, vezetői irodájában elérhetővé teszi.

##### 5.1. Hatálybalépés

Jelen szabályzat, a jóváhagyástól, 2023.10.01-től visszavonásig érvényes.



*Simmay Juci Kriszta*

intézményvezető

*Szűcs Hajnalka Viktória*

nevelőtestület nevében

<p align="center"><b>HATVANI VÖRÖSMARTY TÉRI ÓVODA</b></p> <p align="center"><b>PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP</b></p>		
<b>Sorszám:</b>		<b>Iktatószám:</b>
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve, elérhetősége:</b>	
<p><b>Panasz benyújtásának módja:</b> (megfelelő aláhúzendő):</p> <p><i>Szóbeli: személyesen/telefonon</i></p> <p><i>Írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail/fax</i></p>		
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Panaszfelvevő</b>	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
<p><b>Szükséges intézkedés:</b></p> <p>( A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)</p>		
<b>Csatolt mellékletek megnevezése:</b>		
<b>A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:</b>		<b>Panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:</b>



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2023. szeptember 30-tól**

### Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy az Ady Endre Könyvtár a bejelentések és panaszok előterjesztésére, vizsgálatára és érdemi elintézésére, vonatkozó eljárást egységesen szabályozza a panaszok bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglalt eljárási szabályoknak megfelelően.

### **1./Általános rendelkezések**

- 1.1. Jelen szabályzat célja, hogy a hatvani Ady Endre Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári feladatainak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályzatot hozzon létre.
- 1.2. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
- 1.3. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.
- 1.4. Panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásával, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
- 1.5. Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogást, panaszt tesz.
- 1.6. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé: hivatalos, és nem hivatalos panaszkezelési eljárást.
- 1.7. *Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:* ekkor a panaszos célja, csupán az, hogy szóban jelezze az észrevételét, ill. kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.
- 1.8. *Hivatalos panaszkezelési eljárás:* ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel a Könyvtár részéről, ezért nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés az igazgató hivatalos válaszával zárul.
- 1.9. A Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezeli.
- 1.10. A közérdekű bejelentéseket a könyvtár jelen szabályzat szerint panaszként kezeli.
- 1.11. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL törvény (kulturális törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről) alapján készült.

## **2./ A panasz benyújtásának módjai**

A Könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít.

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

- *személyesen*, nyitvatartási időben az erre a célra készített panaszbejelentő űrlapon
- *postai úton* a Könyvtár címére (Ady Endre Könyvtár 3000 Hatvan Kossuth tér 3..)
- *e-mailben* ([aekhatvan@gmail.com](mailto:aekhatvan@gmail.com))
- *telefonon* a könyvtár nyitvatartási idejében (37/542-110)
- *a honlapon* elhelyezett panaszbejelentő űrlapon

Minden más úton benyújtott panasz esetében nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

## **3./ Hivatalos panaszkezelési eljárás**

- 3.1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete (Panaszbejelentő űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
- 3.2. A Panaszbejelentő űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
- 3.3. A személyesen benyújtott panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
- 3.4. A telefonon jelzett, a postai, illetve e-mail útján érkezett panaszt azonnal nyilvántartásba kell venni panaszbejelentő űrlapon, melyet a könyvtár munkatársa tölt ki.
- 3.5. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet. (4. sz. melléklet)

A nyilvántartás melléklete:

- Panaszbejelentő űrlap
- Panaszkezelési űrlap
- Felülvizsgálati kérelem űrlap

## **4./ A panaszok elbírálása**

- 4.1. A panasz elbírálását a könyvtár panasszal érintett gyűjteményének vezetője, az igazgatóhelyettes és a könyvtár vezetője közösen végzik.
- 4.2. A panaszra adott hivatalos válasz a könyvtárvezető ellenjegyzésével ellátva érvényes.
- 4.3. A benyújtott panasszal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.
- 4.4. A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az ügyintéző panaszbejelentő lapot vesz fel.
- 4.5. A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.
- 4.6. A hivatalos válaszról a panaszost a jelen szabályzat 2. sz. melléklete (Panaszkezelési űrlap) kitöltésével, az űrlapon általa megadott módon írásban kell értesíteni.
- 4.7. Az űrlapokat a könyvtár 5 évig megőrzi.



4.8. A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésekről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni, és a panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz felvételét követő 5 munkanapon belül kell kiküldeni.

**Panasz útvonalának belső folyamata**

	Folyamat elem	Felelős	Dokumentáció
1.	A panasz fogadása	a könyvtár munkatársa	e-mail,levél, panaszbejelentő űrlap panaszkezelési űrlap
2.	Vezető bevonása a Panaszkezelésbe	a könyvtár munkatársa, igazgatóhelyettes, igazgató	panaszkezelési űrlap
3.	Állásfoglalás	igazgató	panaszkezelési űrlap
4.	Visszajelzés	igazgatóhelyettes	e-mail, levél
5.	Intézkedés (nemmegfelelőség javítása)	könyvtár munkatársa, igazgatóhelyettes, igazgató	pénzügyi bizonylatok, egyéb dokumentáció
6.	Adminisztráció	Gazdasági ügyintéző	reklamációk nyilvántartása
7.	Tájékoztatás, visszacsatolás	igazgató, igazgatóhelyettes, könyvtár munkatársa,	reklamációk nyilvántartása, önértékelés

**1. A panasz fogadása**

A panaszt fogadó munkatárs felméri, hogy saját hatáskörében orvosolható-e a panasz. Ennek megfelelően megkezdí a panaszbejelentő űrlap /panaszkezelési űrlap kitöltését. Az intézkedésről értesíti felettesét, aki dokumentálja az esetet. a panaszbejelentő űrlapon (1. sz. melléklet)

A panaszról felvett űrlap tartalmazza az alábbiakat:

- a panaszos neve, lakcíme ,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a könyvtár nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a panaszbejelentő űrlapot felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,
- a panaszbejelentő űrlap felvételének helye, ideje,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

**b) Vezető bevonása a panaszkezelésbe**

- Amennyiben a munkatárs saját hatáskörében nem illetékes a panaszkezelési folyamatot végig vezetni, úgy értesíti az igazgató-helyettest, aki megkezdi az egyeztetést a panaszkezelési ügyben.
- Az egyeztetés részeként (ha szükséges) felveszi a kapcsolatot a látogatóval, illetve az intézmény igazgatójával, valamint pénzügyi vonzat esetén a gazdasági ügyintézővel is.

**c) Állásfoglalás**

- Az igazgató a tájékozódást, egyeztetést követően állásfoglalást ír, mely alapján elkészül a hiba javítására szolgáló intézkedési terv.

**d) Visszajelzés**

- Az intézkedési tervnek megfelelően az igazgató visszajelez a panasztevőnek. Az írásos visszajelzésben leírja a hiba kijavítására tett intézkedéseket, illetve azok határidejét.

**e) Intézkedés (nemmegfelelőségjavítása)**

- A panaszkezelési űrlapon (2. sz. melléklet) rögzített módon megkezdődik az intézkedés, melyet az igazgató-helyettes ellenőriz.

**f) Adminisztráció**

- A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat az illetékes munkatársak átadják a gazdasági ügyintéző munkatársnak, aki ennek megfelelően dokumentálja az esetet a panasznyilvántartásba. (4. sz. melléklet)

**g) Tájékoztatás, visszacsatolás**

- A gazdasági ügyintéző munkatárs minden esetet követően megküldi a frissített panasznyilvántartás dokumentumot az igazgatónak, mely alapján az igazgató tájékoztatja munkatársakat a következő munkaértekezleten.
- Visszatérő probléma esetén az igazgató intézményi szinten beavatkozik.
- A visszacsatolás és fejlesztés részeként a panasznyilvántartás dokumentum adatai felhasználásra kerülnek az intézményi önértékelés során is. Az önértékelési dokumentáció részeként fejlesztési javaslatok készülnek.

## **5. A panasz felülvizsgálata**

- 5.1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszában foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információkkal egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
- 5.2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú melléklete (Felülvizsgálati kérelem) űrlapon, az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.
- 5.3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai megegyeznek az eljárásra vonatkozókkal.
- 5.4. A felülvizsgálati kérelemről, a könyvtár 10 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
- 5.5. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

## **6. A panaszügyintézés utólagos teendői**

Az intézmény évente, az igazgató intézkedése alapján értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges teendőket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba. Az intézmény vezetésének feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket tegye. A vezetőség a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a legfontosabb tapasztalatokat vezetői- és munkaértekezleteken, belső továbbképzéseken kommunikálja.

## **7. Adatvédelem panaszkezelési eljárás során**

Az Ady Endre Könyvtár, mint Adatkezelő a panaszügyintézés során is jelentőséget tulajdonít a megadott személyes adatok védelmének. Az információs önrendelkezési jog tiszteletben tartásával a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos Jogsabályoknak megfelelően kezeli.


## **Záró rendelkezések**

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzatot az intézmény igazgatója hagyja jóvá.

A hatvani Ady Endre Könyvtár Panaszkezelési Szabályzata az aláírás napját követő napon lép hatályba.

Hatvan, 2023. szeptember. 30.

Jóváhagyta:

  
Varga Zsuzsanna  
könyvtárigazgató

**Mellékletek:** 1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap  
2. sz. melléklet: Panaszkezelési űrlap  
3. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap  
4. sz. melléklet: Panasznyilvántartás



2. sz. melléklet

Iktatószám:

**Panaszkezelési űrlap**

<b>Bejelentő neve:</b>	<b>A panasz időpontja:</b>
<b>Bejelentő elérhetőségei:</b>  Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód):  E-mail címe:  Telefonszáma:  Lakcíme:	
<b>A panasz tárgya, rövid leírása:</b>     	
<b>A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve:</b>   	
<b>A panasz kivizsgálásának eredménye:</b>     	
<b>Az esetleg szükséges intézkedések megnevezése:</b>     	
<b>Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:</b>   	
<b>Aláírás:</b>     	



**3. sz. melléklet**

Iktatószám:

**Felülvizsgálati kérelem**

<b>Bejelentő neve:</b>	<b>Dátum:</b>
<b>Bejelentő elérhetőségei:</b> Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): E-mail címe: Telefonszáma: Lakcíme:	
<b>A panasz iktatószáma:</b>	
<b>A felülvizsgálati kérelem tartalma:</b>	
<b>A panaszos aláírása:</b>	
<b>A panaszfelvevő aláírása:</b>	
<b>Válasz a felülvizsgálati kérelemre:</b>	
<b>Igazgató aláírása:</b>	

**4. sz. melléklet**

**Mellékelni kell: panaszbejelentő űrlap, panaszkezelési űrlap, felülvizsgálati űrlap**

**Panasznyilvántartás**

sorsz.	panasz	bejelentés dátuma	ikt. szám.	benyújtó	ellátás dok.	intézked.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Grassalkovich Művelődési Ház (a továbbiakban: Művelődési Ház) **panaszkezelési szabályzatát** a következők szerint határozom meg:

### I. FEJEZET ÁLTALÁNOS RÉSZ

A szabályzat célja, hogy a Grassalkovich Művelődési Ház (továbbiakban Művelődési Ház) közművelődési funkcióinak és minőségbiztosítási elveinek megfelelően egységes intézményi panaszkezelési eljárást hozzon létre, valamint a közérdekű bejelentések és panaszok előterjesztésére, vizsgálatára és érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglaltaknak, a Grassalkovich Művelődési Ház Szervezeti és Működési Szabályzatának, valamint az intézmény személyes adatok kezeléséről szóló adatkezelési tájékoztatójának figyelembevételével készült.

#### Panaszkezelési alapelveink

- Szakszerűen, teljes körűtekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírtak betartásával járunk el.
- Számunkra minden panasz fontos: objektív módon, megkülönböztetés nélkül, ugyanazon szabályok keretében járunk el minden panasz és panaszos esetben.
- Partnereink észrevételeit figyelmesen meghallgatjuk.
- Megoldjuk partnereink panaszait és tájékoztatjuk a számukra megnyugtató megoldásról.
- A panaszkezelési eljárás tapasztalatait értékeljük és hasznosítjuk.
- Célunk az elégedett partner.

### II. FEJEZET ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

#### Alapfogalmak

A panaszkezelési eljárásban **panasz** minősül minden olyan, az intézmény működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.

**Panasz** minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben panaszát jelzi.

**Panaszkezelés** azt a folyamatot értjük, amely az intézményben a partner-elégedetlenség megnyilvánulásáról való tudomásvételtől a panaszügy lezárásáig tart. A panaszok kezelése a partnerek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. A Grassalkovich Művelődési Ház munkatársai kiemelten kezelik a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeket.

A panasz megtételére két alapvető eljárási lehetőség áll rendelkezésre a panaszos céljától függően: hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás formájában.

**Nem hivatalos** panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban jelezze észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Hivatalos válaszra az intézmény részéről nem tart igényt.

**A hivatalos panasz** benyújtásakor minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal járó panaszkezelés történik. A Grassalkovich Művelődési Ház minden panaszt - függetlenül annak benyújtási módjától - a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

Az intézmény munkatársai a panasztevőkkel szemben udvarias és segítőkész magatartást tanúsítanak. Egy regisztrált panasz sem marad megválaszolatlan és elintézetlen.

### **III. FEJEZET**

#### **A PANASZKEZELÉS SZABÁLYAI**

##### **1. A panasz benyújtásának módjai**

A Grassalkovich Művelődési Ház a panaszok megtételére meghatározott kommunikációs lehetőségeket biztosít. A panaszos szóban tett észrevételét nem panaszként kezeli az intézmény, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módokon lehet kezdeményezni:

- személyesen: az adott intézmény egység nyitvatartási idejében az erre a célra készített panaszbejelentő űrlapon. Az űrlap elérhető az érintett szolgáltatási terület munkatársainál.
- postai úton: a Grassalkovich Művelődési Ház címére: 3000 Hatvan, Kossuth tér 24.,
- telefonon: nyitvatartási időben; a +36 37 342 383 központi telefonszámon
- e-mailben: levelezes.muvhaz60@gmail.com

Minden más úton (pl. Grassalkovich Művelődési Ház közösségi oldalain) benyújtott panasz esetében nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

##### **2. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a Panaszbejelentő űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Névtelenül beküldött panasz esetén, nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására. Azonban a tett észrevétel tanulságait is beépítjük a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba.

##### **Határidők**

A személyesen benyújtott panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.

A telefonon jelzett panaszt azonnal nyilvántartásba kell venni a panaszbejelentő űrlapon, melyet az intézmény munkatársa tölt ki.

A postai úton érkezett panaszt adott napon kell nyilvántartásba venni.

Az e-mailben benyújtott panaszt az intézmény munkatársa kinyomtatva veszi nyilvántartásba az érkezés napján.

##### **Hitelesítés**

Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

A telefonon érkező és az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.

A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszbejelentő űrlapból két példány készül.

Az eredeti példányt a panaszos kapja meg, a másodpéldányt pedig az intézmény munkatársa továbbítja a munkaterület vezetője felé.

### Nyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Grassalkovich Művelődési Ház nyilvántartást vezet.

A panaszkezelési nyilvántartás a titkárságon kerül elhelyezésre.

A nyilvántartás tartalmazza:

- Panaszbejelentő és panaszkezelési űrlapot (1. sz. melléklet)
- Felülvizsgálati kérelem űrlapot (2. sz. melléklet) Az intézmény irattára az űrlapokat 5 évig megőrzi. A panaszos kérelmére az intézmény biztosítja annak megtekintését.

### 3. A panaszok elbírálása

#### Panasz útvonalának belső folyamata

	Folyamat elem	Felelős	Dokumentáció
1.	A panasz fogadása	művelődési ház munkatársa	e-mail, levél, űrlap, panaszkezelési jegyzőkönyv
2.	Vezető bevonása a Panaszkezelésbe	művelődési ház munkatársa, igazgató-helyettes, igazgató	panaszkezelési jegyzőkönyv
3.	Állásfoglalás	igazgató	panaszkezelési jegyzőkönyv
4.	Visszajelzés	igazgató-helyettes	e-mail, levél
5.	Intézkedés (nemmegfelelőség javítása)	művelődési ház munkatársa, igazgató-helyettes, igazgató	pénzügyi bizonylatok, egyéb dokumentáció
6.	Adminisztráció	Gazdasági ügyintéző	reklamációk nyilvántartása
7.	Tájékoztatás, visszacsatolás	igazgató, igazgató-helyettes, művelődési ház munkatársa,	reklamációk nyilvántartása, önértékelés

#### a) A panasz fogadása

A panaszt fogadó munkatárs felméri, hogy saját hatáskörében orvosolható-e a panasz. Ennek megfelelően megkezdi a panaszkezelési jegyzőkönyv kitöltését.

Az intézkedésről értesíti felettesét és a minőségirányítási munkatársat, aki dokumentálja az esetet.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek (2. sz. melléklet) tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a panaszos neve, lakcíme ,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,



- a művelődési ház nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

#### **b) Vezető bevonása a panaszkezelésbe**

- Amennyiben a munkatárs saját hatáskörében nem illetékes a panaszkezelési folyamatot végig vezetni, úgy értesíti az igazgató-helyettest, aki megkezdi az egyeztetést a panaszkezelési ügyben.
- Az egyeztetés részeként (ha szükséges) felveszi a kapcsolatot a látogatóval, illetve az intézmény igazgatójával, valamint pénzügyi vonzat esetén a gazdasági ügyintézővel is.

#### **c) Állásfoglalás**

- Az igazgató a tájékozódást, egyeztetést követően állásfoglalást ír, mely alapján elkészül a hiba javítására szolgáló intézkedési terv.

#### **d) Visszajelzés**

- Az intézkedési tervnek megfelelően az igazgató visszajelez a panasztevőnek. Az írásos visszajelzésben leírja a hiba kijavítására tett intézkedéseket, illetve azok határidejét.

#### **e) Intézkedés (nemmegfelelőségjavítása)**

- A panaszkezelési jegyzőkönyvben rögzített módon megkezdődik az intézkedés, melyet az igazgató-helyettes ellenőriz.

#### **f) Adminisztráció**

- A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat az illetékes munkatársak átadják a gazdasági ügyintéző munkatársnak, aki ennek megfelelően dokumentálja az esetet a Reklamációk nyilvántartása dokumentumban.

#### **g) Tájékoztatás, visszacsatolás**

- A gazdasági ügyintéző munkatárs minden esetet követően megküldi a frissített Reklamációk nyilvántartása dokumentumot az igazgatónak, mely alapján az igazgató tájékoztatja munkatársakat a következő munkaértekezleten.
- Visszatérő probléma esetén az igazgató intézményi szinten beavatkozik.
- A visszacsatolás és fejlesztés részeként a Reklamációk nyilvántartása dokumentum adatai felhasználásra kerülnek az intézményi önértékelés során is. Az önértékelési dokumentáció részeként fejlesztési javaslatok készülnek.

### **4. A panasz felülvizsgálata**

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését Új információkkal egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a Felülvizsgálati kérelem űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás ügyszámára való hivatkozással. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait és a kérelem indoklását is. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai megegyeznek az alapeljárás szabályaival. A felülvizsgálati kérelemtől az intézmény igazgatója 5 munkanapon belül dönt, melytől a felülvizsgálati kérelemben megjelölt elérhetőségen értesíti a panaszost. A hivatalos panaszkezelési eljárás a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

A Grassalkovich Művelődési Ház az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

## **5. A panaszügyintézés utólagos teendői**

Az intézmény évente, az igazgató intézkedése alapján értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges teendőket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba. A intézmény vezetésének feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye. A vezetőség a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a legfontosabb tapasztalatokat vezetői- és munkaértekezleteken, belső továbbképzéseken kommunikálja.

## **6. Adatvédelem panaszkezelési eljárás során**

A Grassalkovich Művelődési Ház, mint Adatkezelő a panaszügyintézés során is jelentőséget tulajdonít a megadott személyes adatok védelmének. Az információs önrendelkezési Jog tiszteltben tartásával a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos Jogszabályoknak megfelelően kezeli.

## **IV. FEJEZET ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Jelen szabályzatot a Grassalkovich Művelődési Ház munkatársai megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzatot a munkatársak egyetértésével az intézmény igazgatója hagyja jóvá.

A Panaszkezelési Szabályzat 2023. szeptember 15. napján lép hatályba.

Hatvan, 2023. szeptember 15.

  
Valló Ede  
igazgató

**Jegyzőkönyv a szóbeli közérdekű bejelentés vagy a panasz felvételéről**

I.	A bejelentő:	
	neve	
	lakcíme	
	telefonszáma	
	e-mail címe	
II.	A bejelentés előterjesztésének:	
	helye	
	ideje	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
V.	Kapcsolódó, folyamatban lévő ügy iktatószáma	

Hatvan, 20.....

bejelentő

eljáró személy

## Megismerési nyilatkozat

A közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének, valamint a visszaélések bejelentésének az eljárásrendjében foglaltakat megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

[illegible]

Hatvany Lajos Múzeum

Panaszkezelési Szabályzat

Érvényes: 2023. szeptember

---

Az Hatvany Lajos múzeum (a továbbiakban: HLM) panaszkezelési szabályzatát a következők szerint határozom meg:

## 1. FEJEZET ÁLTALÁNOS RÉSZ

A szabályzat célja, hogy a HLM, közgyűjteményi és közművelődési funkcióinak valamint minőségbiztosítási elveinek megfelelően egységes intézményi panaszkezelési eljárást hozzon létre. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, a HLM Szervezeti és Működési Szabályzatának, valamint az intézmény személyes adatok kezeléséről szóló adatkezelési tájékoztatójának figyelembevételével készült.

### Panaszkezelési alapelveink

- Szakszerűen, teljes körűtekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírtak betartásával járunk el.
- Számunkra minden panasz fontos: objektív módon, megkülönböztetés nélkül, ugyanazon szabályok keretében járunk el minden panasz és panaszos esetében.
- Partnereink észrevételeit figyelmesen meghallgatjuk.
- Megoldjuk partnereink panaszait és tájékoztatjuk a számukra megnyugtató megoldásról.
- A panaszkezelési eljárás tapasztalatait értékeljük és hasznosítjuk.
- Célunk az elégedett partner.

## 11. FEJEZET ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

### Alapfogalmak

A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, az intézmény működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.

Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben panaszát jelzi.

Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely az intézményben a partner-elégedetlenség megnyilvánulásáról való tudomásvételtől a panaszügy lezárásáig tart. A panaszok kezelése a partnerek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. A HLM munkatársai kiemelten kezelik a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeket.

A panasz megtételére két alapvető eljárási lehetőség áll rendelkezésre a panaszos céljától függően: hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás formájában.



Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban jelezze észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Hivatalos válaszra az intézmény részéről nem tart igényt.

A hivatalos panasz benyújtásakor minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal járó panaszkezelés történik. Az IKMGY, minden panaszt - függetlenül annak benyújtási módjától - a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

Az intézmény munkatársai a panasztevőkkel szemben udvarias és segítőkész magatartást tanúsítanak. Egy regisztrált panasz sem marad megválaszolatlan és elintézetlen.

## 111. FEJEZET A PANASZKEZELÉS SZABÁLYAI

### 1. A panasz benyújtásának módjai

A HLM a panaszok megtételére meghatározott kommunikációs lehetőségeket biztosít. A panaszos szóban tett észrevételét nem panaszként kezeli az intézmény, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módokon lehet kezdeményezni:

- személyesen: az adott intézmény egység nyitvatartási idejében az erre a célra készített panaszbejelentő űrlapon. Az űrlap elérhető az érintett szolgáltatási terület munkatársainál.
- postai úton: a HLM: 3000 Hatvan, Kossuth tér 12., o telefonon: nyitvatartási időben; a +36 37 540-124 központi telefonszámon
- e-mailben: [info@hatvanymuzeum.net](mailto:info@hatvanymuzeum.net)

Minden más úton (pl. HLM közösségi oldalain) benyújtott panasz esetében nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

### 2. Hivatalos panaszkezelési eljárás

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a Panaszbejelentő űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Névtelenül beküldött panasz esetén, nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására. Azonban a tett észrevétel tanulságait is beépítjük a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba.

#### Határidők

A személyesen benyújtott panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.

A telefonon jelzett panaszt azonnal nyilvántartásba kell venni a panaszbejelentő űrlapon, melyet az intézmény munkatársa tölt ki.

A postai úton érkezett panaszt adott napon kell nyilvántartásba venni.

Az e-mailben benyújtott panaszt az intézmény munkatársa kinyomtatva veszi nyilvántartásba az érkezés napján.

#### Hitelesítés

Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti. A telefonon érkező és az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.

A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszbejelentő űrlapból két példány készül.

Az eredeti példányt a panaszos kapja meg, a másodpéldányt pedig az intézmény munkatársa továbbítja a munkaterület vezetője felé.

#### Nyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezését; megoldását szolgáló intézkedésekről a nyilvántartást vezet.

A panaszkezelési nyilvántartás a titkárságon kerül elhelyezésre.

A nyilvántartás tartalmazza:

- Panaszbejelentő és panaszkezelési űrlapot (1. sz. melléklet)
- Felülvizsgálati kérelem űrlapot (2. sz. melléklet) Az intézmény irattára az űrlapokat 5 évig megőrzi. A panaszos kérelmére az intézmény biztosítja annak megtekintését.

### 3. A panaszok elbírálása

#### Panasz útvonala

1. A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az eljáró munkatárs panaszbejelentő lapot vesz fel.
2. A panasz elbírálását a panasszal érintett munkaterület vezetője és a panaszt felvevő munkatárs végzi.
3. A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni a Panaszkezelési űrlapon az általa megadott elérhetőségen. A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével ellátva érvényes. A benyújtott panasszal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap. A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó közlemény figyelembevételével történik.

#### 4. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését Új információkkal egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a Felülvizsgálati kérelem űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai Úton vagy e-mailben), az alapeljárás ügyszámára való hivatkozással. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait és a kérelem indoklását is. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai megegyeznek az alapeljárás szabályaival. A felülvizsgálati kérelemtől az intézmény igazgatója 5 munkanapon belül dönt, melytől a felülvizsgálati kérelemben megjelölt elérhetőségen értesíti a panaszost. A hivatalos panaszkezelési eljárás a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

Az IKMGY, az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

#### 5. A panaszügyintézés utólagos teendői

Az intézmény évente, az igazgató intézkedése alapján értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges

és lehetséges teendőket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba. Az intézmény vezetésének feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye. A vezetőség a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a legfontosabb tapasztalatokat vezetői- és munkaéftekezleteken, belső továbbképzéseken kommunikálja.

#### 6. Adatvédelem panaszkezelési eljárás során

A HLM, mint Adatkezelő a panaszügyintézés során is jelentőséget tulajdonít a megadott személyes adatok védelmének. Az információs önrendelkezési Jog tiszteletben tartásával a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos Jogszabályoknak megfelelően kezeli.

### IV. FEJEZET ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzatot a HLM munkatársai megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzatot a munkatársak egyetértésével az intézmény igazgatója hagyja jóvá.

A Panaszkezelési Szabályzat 2023. szeptember. hónaptól lép hatályba.

Hatvan, 2023. szeptember

Kökény Ferenc  
igazgató

## Mellékletek

1. sz. melléklet

### Panaszbejelentő űrlap

Bejelentő neve:	Dátum:
Bejelentő elérhetőségei: E-mail címe:  Telefonszáma:  Lakcíme:	
Panasszal érintett szervezeti egység:	A panasz tárgya:
A panasz rövid leírása:	
A panaszos aláírása:	

A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve:

2. sz. melléklet

Felülvizsgálati kérelem

2. sz. melléklet

Bejelentő neve:	Dátum:
Bejelentő elérhetőségei: E-mail címe: Telefonszáma: Lakcíme:	
A panasz iktatószáma:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
A panaszos aláírása:	
A panaszfelvevő aláírása:	

