



Panaszkezelési szabályzat

2017

Bevezetés:

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az óvoda alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) **panaszvételi jog** illeti meg.

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

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel 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.

Panasz esetén az az elsődleges törekvésünk, hogy azt az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

Hisszük, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

A szabályozás célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az óvodában munkavégzés közben esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A szabályozás érintettjei: szülők, alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Eljárás rend:

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” „kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.

Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, és erről a panaszost értesíteni kell.

A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt az erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.

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

A TEVÉKENYSÉGEK SZINTJEI, LÉPÉSEI

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1. szint: a) A panaszos a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.
b) Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
c) Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

- II. szint: a) Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az óvodavezető felé.
b) Az óvodavezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
c) Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: intézményvezető

- III. szint: a) Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
b) A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
c) Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: A fenntartó

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

A folyamat gazdája az óvodavezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Panaszkezelési eljárási rend az alkalmazottak részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a 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 felmerült

I. szint: A panaszos problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

- a) Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → óvodavezető, vezető helyettes
- b) Neveléssel kapcsolatos kérdések → óvodavezető, vezető helyettes
- c) Munkaügyi/munkajogi kérdések → óvodavezető
- d) Munkaszervezési kérdések → óvodavezető-helyettes
- e) Egyéb kérdések → óvodavezető

A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: óvodavezető, óvodavezető-helyettes

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

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

Határidő: 10 munkanap

Felelős: óvodavezető, óvodavezető- helyettes

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

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

b) Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

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

A folyamat gazdája az óvodavezető, aki nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az óvodavezető „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma.
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény óvodavezetői irodában és a weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatálybalépése:

Jelen szabályzat 2017. november 07. napjától lép hatályba.

A folyamat során elkészülő dokumentum(ok):

1. Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
2. Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

Vál, 2017.11. 03.

intézményvezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Váli Mesevölgy Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület** 2017. november 5-én egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Jelenléti ív mellékelve)

A Váli Mesevölgy Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a **Szülő Szervezet** tagjai 2017. november 6. napján megismerték, véleményezési és javaslattételi jogukkal rendelkeztek.

Szülői Szervezet elnöke

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (a 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 beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.) Csatolt melléletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:	

Dátum: