

JÁTEKSZIGET NAPKÖZIOTTHONOS ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A panaszkezelési rend az óvodában

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 kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”- ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell!

A panaszkezelés célja:

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Formális panaszkezelési eljárás:

A panasztevők panaszait a következő módon tehetik meg:

- személyesen
- telefonon (06-28/437-320; 06-30/503-29-32)
- írásban (2173. Kartal, Ady Endre u. 60-62)
- elektronikusan az ovikartal@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 az óvodavezető felé.
- Az óvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban rögzítenek.

Panaszkezelési eljárásrend 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 ennek a területnek, ahol a probléma felmerült.
- 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 5 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, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a 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.
- 15 munkanapon belül az óvoda vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával 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, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók 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 nyilvántartást*” 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 foglaltak elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Záró rendelkezések:

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

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzat az intézmény óvodavezetői irodájában és az óvoda honlapján is elérhető.

A szabályzat érvényessége:

Jelen szabályzat 2018. október 15 - visszavonásig

Kartal, 2018. október 1.

Dormányné Szabó Andrea
intézményvezető

Dokumentumok és jogszabályok:

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- Házi rend
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. évi (VII.31.) EMMI- rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzések, bírósági határozatok másolata
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
Panasz fogadó neve:	Kivizsgálás módja:
beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja: