

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ICINKE-PICINKE ÓVODA ÉS BÖLCSŐDE REZI
OM: 201672



Készítette: Trezsenyik Zsuzsanna
intézményvezető

Hatályba lépés ideje: 2021.09.01.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Panaszkezelési eljárás rendje

Az óvoda gyermekeit és szüleit, 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 munkavégzés közben a szülők, az óvoda alkalmazottak körében keletkező problémák lehető legrövidebb időn belül, az érintettek számára lehető legmegnyugtatóbb szinten megoldani.

A panaszkezelés során eljárhat: A panasz tárgyától függően az intézményvezető megbízottjai, vagy az óvodapedagógus.

Eljárásrend:

A problémakezelés határideje mindig az adott problémától, az intézményi feladatoktól függ.

A panaszkezelő felé a panaszosok panaszait megtehetik:

- személyesen,
- telefonon,
- írásban,
- elektronikusan,
- kiadott kérdőíveken.

1.1 A panaszkezelés lépcsőfokai

- A panaszt, a vélt, vagy valós problémát minden esetben először a panasszal érintett személyjel kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet megoldáshoz, a továbbiakban a panaszkezelési szabályzat szerint kell eljárni.
- Mikor a panasz nem megfelelő szintre érkezik, át kell irányítani a megfelelőre, hogy mielőbb érdemi megoldás szülessen.
- A II. szinttől a panaszt írásos formába kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához /megoldásához türelmi időre van szükség, a felek által meghatározott időt követően az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat az erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.

A panaszkezelés folyamatát az intézményvezető ellenőrzi, a tapasztalatokat összegzi, a megvalósítást értékeli, szükség eseté korrekciós javaslattal él.

2. A panaszkezelés szintjei, tevékenységei

Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend:

I. Szint

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.
- Az óvodapedagógus 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.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt, a vezető az intézményvezetőt.

Határidő: 10 nap

Felelős: óvodapedagógus

II. Szint

- Abban az esetben, amikor az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a vezető felé.
- A vezető egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik. Ha ez eredményes az egyeztetés megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 nap

Felelős: vezető, intézményvezető

III. Szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy az intézmény vezetője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal, amit írásban is rögzítenek. Ha ez eredményes az egyeztetés megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

IV. Szint

A panaszos az ombudsmanhoz fordul panaszával, az ügy végigjárása után a bírósági eljárás történik meg. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend:

I. Szint

- A panaszos panaszát eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

Gyermekekkel/szülőkkel kapcsolatos kérdések: intézményvezető, intézményvezető helyettesek, tagóvoda vezetők.

Neveléssel kapcsolatos kérdések: intézményvezető, intézményvezető helyettesek, tagóvoda vezetők.

Munkaügyi-munkajogi kérdések: intézményvezető, intézményvezető helyettesek.

Munkaszervezési kérdések: felettes vezető, elrendelő.

Egyéb kérdések: felettes vezető, elrendelő.

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha nem jogos tisztázza az ügyet a panaszossal, ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, ha ez eredményes az egyeztetés megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 nap

Felelős: a felettes

II. Szint

- A felelős az írásba foglalt panaszt közvetíti a közvetlen vezető/intézményvezető felé.
- A vezető/intézményvezető/intézményvezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásba foglalják, ha ez eredményes az egyeztetés megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 nap

Felelős: intézményvezető, intézményvezető helyettes, tagóvoda vezető

III. Szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy az intézmény vezetője továbbítja a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal, amit írásban is rögzítenek. Ha ez eredményes az egyeztetés megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

IV. Szint

A panaszos az ombudsmanhoz fordul panaszával, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Dokumentációs előírások:

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

- ✓ a panasztétel időpontja,
- ✓ a panasztevő neve,

- ✓ a panasz leírása,
- ✓ a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása,
- ✓ a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
- ✓ az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- ✓ az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- ✓ a panasztevő tájékoztatásának időpontja,
- ✓ ha a tájékoztatás, írásban történt, annak dokumentuma,
- ✓ írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata:
 - ❖ a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
 - ❖ ha a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

3. Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya: A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége: Jelen panaszkezelési szabályzat a vezetői irodákban elérhető.

A szabályzat hatálybalépése: Jelen szabályzat 2021. szeptember 1. napjától lép hatályba.

Rezi, 2021. 09. 01.

Trezenyik Zsuzsánna
intézményvezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék: A Rezi Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2017. szeptember 29. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Óvodapedagógus jelenléti ív mellékelve)

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

- SZMSZ,
- 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. (VIII.31.) EMMI- rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.

1. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelethez: A nevelési- oktatási intézmények irattári terve