



Panaszkezelési szabályzat

Szavai Óvoda

Készítette: Gokl Árpádné óvodavezető
Hatályba lépés: 2018. 10. 01.

Panaszkezelési rend az óvodában

Az óvoda gyermekeit és szüleit (gondviselőiket), valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda jogosult, illetve köteles intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Óvodai nevelésünk célja minőségi szolgáltatás nyújtása, a partnerek igényeinek való megfelelés. Így kiemelt fontossága van, hogy a felmerülő problémákat, panaszokat megkülönböztetés nélkül kivizsgáljuk, elősegítve a hatékony intézkedést és megelőzve a további panaszok keletkezését.

A panaszkezelés szabályozásának célja:

Az óvodai nevelésben résztvevők (szülők, óvodai alkalmazottak) között kialakuló problémák megfelelő szinten és minél korábbi időpontban oldódnak meg.

A szabályozás kiterjed a szülőkre és az óvoda minden alkalmazottjára. A panaszkezelésért az intézmény vezetője a felelős.

Panaszkezelési eljárásrend:

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát először a panasz érintettjével kell tisztázni. Amennyiben nem jár sikerrel, az ügyet a szabályzat szerint kell továbbvinni.
- Ha a panaszt nem a megfelelő szintre jelzik, a megfelelő szintre kell irányítani, s erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt a 2. szinttől mindenképpen írásba kell foglalni.
- Ha a probléma bizonyos idő alatt megoldódhat, a meghatározott időtartam után értékelni kell a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt elkülönítetten, erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az óvodavezető a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, szükség esetén korrekciót hajt végre.

A panasz bejelentésének lehetőségei:

A panasztevők panaszukat a panaszkezelő felé az alábbi módon tehetik meg:

- személyesen,
- telefonon a 72 / 430 – 001 számon,
- írásban az óvoda címére címezve (7813, Szava, Kossuth u. 41.)
- elektronikusan a goklj@freemail.hu e-mail címen.

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

A panaszkezelés szintjei, lépései:

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárásrend:

- A panaszos – saját vagy gyermeke képviselőjében – a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.
- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, megpróbálja tisztázni azt a panaszossal.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal. Eredményes egyeztetés esetén a probléma lezártnak tekinthető.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt.
- Amennyiben az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti az óvodavezető felé.
- Az óvodavezető 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést és a megállapodást írásban rögzítik, ha eredményes az egyeztetés, a probléma lezártnak tekinthető.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma továbbra is fennáll, a panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.
- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma megoldására, 15 munkanapon belül.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik, eredményes egyeztetés esetén a probléma lezártnak tekinthető.
- A panaszkezelési folyamat felelőse az óvodavezető.

2. Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárásrend:

- Az alkalmazotti panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben a munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat a lehető leghamarabb lehessen megoldani, mielőtt az hátrányosan befolyásolná a munkavégzést.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban juttatja el az óvodavezetőhöz.
- A vezető megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogos, akkor a vezető egyeztet az érintettekkel. Az egyeztetést és a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A türelmi idő lejártá után, amennyiben a probléma még fennáll, a vezető jelzi a fenntartónak.
- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma megoldására, 15 munkanapon belül, írásban.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik, eredményes egyeztetés esetén a probléma lezártnak tekinthető.

Panaszkezelési dokumentáció:

- A panaszokról az óvodavezető „panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni, az alábbi dokumentumokkal, tartalommal:
- A panasztevő neve.
- A panasztétel időpontja.
- A panasz leírása – vagy az írásos bejelentés dokumentuma.
- A panasz befogadójának neve, beosztása.
- A panasz kivizsgálásának módja.
- A szüksége intézkedések leírása, azok várható eredménye, - ha megállapításra került – a türelmi idő határideje.
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása.
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja.
- A tájékoztatás dokumentuma.
- Jegyzőkönyv, amelyben rögzítésre kerül, hogy a panasztevő elfogadta-e a panasz kezelését.



Záró rendelkezések:

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed. A szabályzatot 3 évente felülvizsgáljuk.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzat az óvodavezetői irodában érhető el. Minden szülő óvodába lépéskor kivonatot kap tartalmáról.

A szabályzat hatályba lépése: 2018. 10. 01.

Szava, 2018. 09. 13.

.....

óvodavezető

Jóváhagyási záradék:

A Szavai Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület a 2018. 09. 13. napon tartott nevelőtestületi értekezletén egyetértését nyilvánította ki és elfogadta.

.....

a nevelőtestület nevében

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.



Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja: Szóbeli: személyesen / telefonon Írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail		
Panasz leírása:		
Panasz felvevő:	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (Az eljárás során beszerzett információk, az egyeztetések, megállapodások, intézkedések leírása)		
Csatolt mellékletek:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:	