

OM:034401

Ferencvárosi Kicsi Bocs Óvoda

1092 Budapest, Erkel u. 10.

Panaszkezelési Szabályzat



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Nagyné Dobó Erika

óvodavezető



TARTALOM

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.1 Bevezetés	3
1.2 Szabályzat célja	3
1.3 Alapelvek	3
2. PANASZKEZELÉS MENETE	5
2.1 A Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	5
2.2 Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	5
3. PANASZNYILVÁNTARTÁS	7
4. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA	7
5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	7
6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	7
6.1 Szabályzat elérhetősége.....	7
6.2 Kapcsolódó jogszabályok	7
7. MELLÉKLETEK	9
7.1 Panaszkezelési nyilvántartó lap.....	10



1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés:

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

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.

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

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.

Az óvoda gyermekeit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

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 munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők

Szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

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.

- ❖ Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- ❖ A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető, távollétében a vezető-helyettes köteles megvizsgálni.
 - Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, illetve a fenntartónál kell intézkedést kezdeményezni.
- ❖ A Panaszkezelési szabályzatról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden érintettet (szülőt és dolgozót) tájékoztatni kell.

Eljárás rend:

- ❖ A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „panaszolt személlyel” 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, 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 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.



2. A PANASZKEZELÉS MENETE- A tevékenységek szintjei, lépései

2.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- ❖ Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- ❖ Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- ❖ Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.

Határidő: max. 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé. A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.

- ❖ Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap Felelős:
intézményvezető

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

- ❖ A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- ❖ Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap Felelős:
fenntartó

IV. szint: 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.

2.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- ❖ Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető helyettes
- ❖ Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető-helyettes
- ❖ Munkaügyi/munkajogi kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő
- ❖ Munkaszervezési kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő
- ❖ Egyéb kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

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



Ferencvárosi Kicsi Bocs Óvoda

OM:034401

Panaszkezelési Szabályzat

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

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

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

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető, vezető- helyettes

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

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

2.2.1 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai

- ❖ Személyesen: Időpont egyeztetéssel
- ❖ Telefonon: 06-1-217-6394 (Óvoda nyitva tartás idejében, időpont egyeztetés a személyes találkozéhoz)
- ❖ Írásban – (1092 Budapest, Erkel u. 10.)
- ❖ Elektronikus levélben: ferencvarosi@kicsibocsovi.hu
- ❖ Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken



3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A partnerek panaszairól és az 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 szerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- ❖ a panaszban megjelölt igényről való döntést
- ❖ a panasz megválaszolásának időpontját és módját – a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
- ❖ 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, faxon, e-mailben)

4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

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

6.1. A szabályzat személyi és időbeli hatálya: A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

6.2. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda székhelyén, óvoda honlapján (www.kicsibocsovi.hu), is elérhetővé, illetve közzéteszi.



Kapcsolódó jogszabályok:

- 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 intézmény irattári terv

Nagyné Dobó Erika
óvodavezető



MELLÉKLET

Megismerési nyilatkozat

A Ferencvárosi Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás

**FERENCVÁROSI KICSI BOCS ÓVODA****1092 Budapest, Erkel u. 10.**

Panaszkezelési nyilvántartó lap	
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 mellékletek megnevezése:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: