



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:
Nagyné Dobó Erika
óvodavezető

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 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, szüleit/gondviselőit, 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.

- Szabályzat célja: A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
- Szabály kiterjed: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese.
- Szabályozásért Felelős: intézményvezető
- Határidő: a problémához rendelt
- Szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők
- Szabályzat hatályba lépésének ideje: 2023.08.31.
- Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

1.2 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. o 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.

1.3 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 értékeli a beválást. ➤ A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani. o 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:

2.1 Szülökre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend:

I. 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: 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé. A vezető egyeztet a panaszossal az érintett személyekkel.

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

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

III. 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. 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.: 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.

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

Felelős: közvetlen felettes

II. 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. 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

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

2.3 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai:

- Személyesen: időpont egyeztetést követően
- Telefonon: 06-1-217-6394 (az óvoda nyitvatartási idejében — időpont egyeztetés céljából a személyes találkozáshoz)
- Írásban (1092 Budapest, Erkel u. 10.)
- Elektronikus levélben: ovoda@kicsibocsovi09.hu e-mail címre
- Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS:

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- intézmény/személy adatait (panasszal élt szervezet, személyre vonatkozó) - 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 beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt o 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 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. Panaszkezelés folyamata: A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

Jogorvoslati lehetőség: A panasz elutasítása esetén az óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

4. EGYÉB RENDELKEZÉS:

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

5. SZABÁLYZAT ELÉRHETŐSÉGE:

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda székhelyén és az óvoda honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Kapcsolódó jogszabályok:

- 2013. évi CLXV törvény a panaszokról és a közérdekű
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról
- 20/2012 (V11.31.) EMMI-rendelet a nevelési-oktatási intézmény irattári terv

Budapest, 2023.08.31.



Nagyné Dobó Erika
óvodavezető

FERENCVÁROSI KICSI BOCS ÓVODA

| | | | | | |
|--|--|-------|--------------------|------------|--|
| Panaszkezelési nyilvántartó lap | | | | | |
| Panasztétel időpontja: | Panasztevő neve, elérhetősége: | | | | |
| Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő) Szóbeli: személyesen/telefon írásbeli: postai levél /személyesen átadott levél/e-mail/fax | | | | | |
| Panasz leírása: | | | | | |
| Panaszfelvevő | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; padding: 5px;">neve:</td> <td style="padding: 5px;">Kivizsgálás módja:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">beosztása:</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table> | neve: | Kivizsgálás módja: | beosztása: | |
| neve: | Kivizsgálás módja: | | | | |
| beosztása: | | | | | |
| Kivizsgálás eredménye: | | | | | |
| Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.) | | | | | |
| Csatolt melléletek megnevezése: | | | | | |
| A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve: | Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: | | | | |