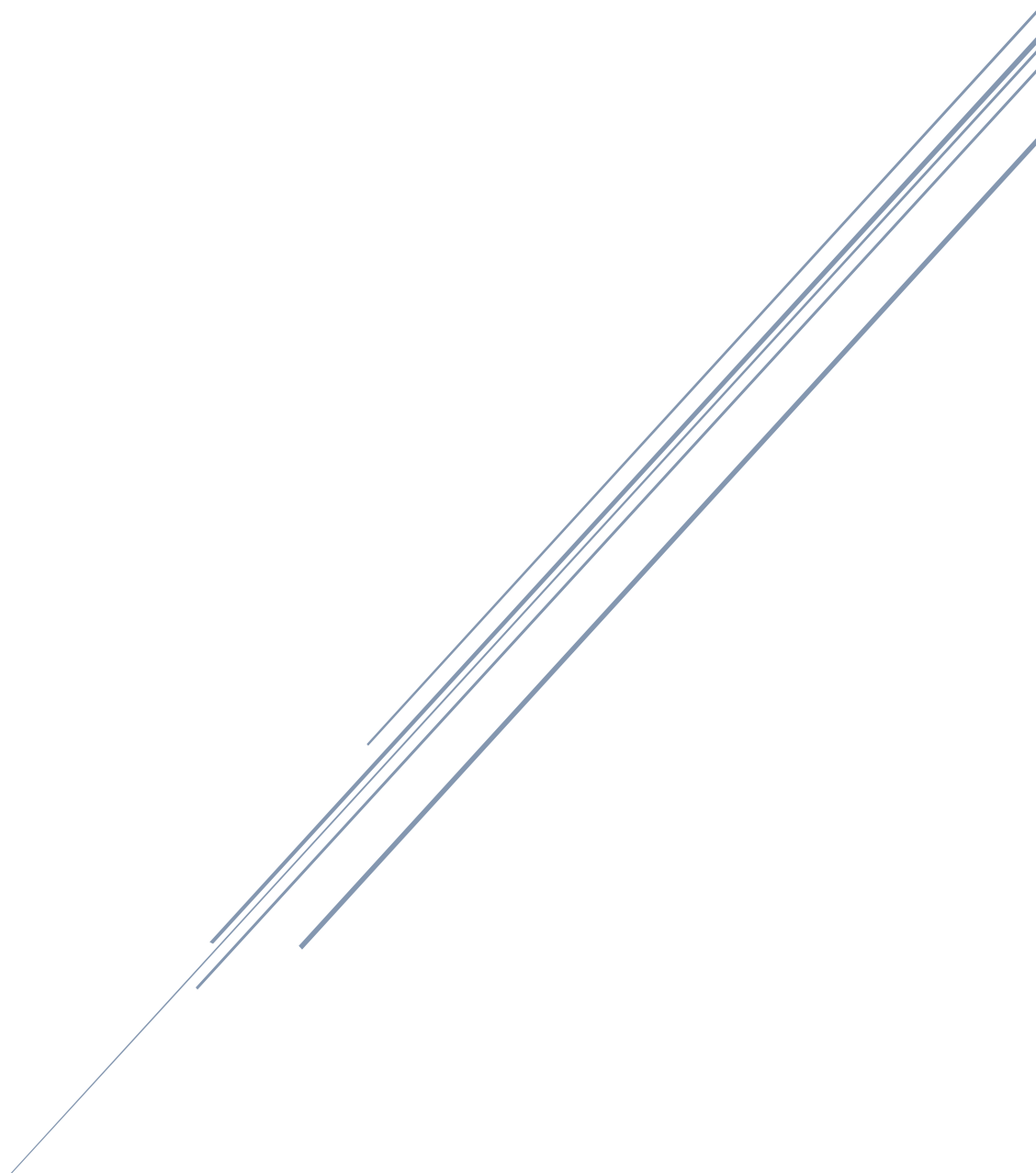




KISBAJCSI NEFELEJCS NAPKÖZI OTTHONOS ÓVODA

Panaszkezelési szabályzat



2020

Tartalom

Bevezetés	2
A szabályozás célja:	2
Alapelvek	2
Folyamatleírás tartalma.....	3
Folyamatleírás szülői panasz esetén:	3
Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	4
Formális panaszkezelési eljárás	5
Panasz nyilvántartás	5
Panaszkezelés folyamata	6
Jogorvoslati lehetőségek.....	6
A szabályzat személyi és időbeli hatálya	6
a szabályzat elérhetősége.....	6
Hatályba lépés.....	6
Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék	7
Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:	7

Bevezetés

Intézményünkkel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottjait, az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (partnereket) panasztételi jog illeti meg. Olyan ügyekben lehet panaszt tenni, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, és jogosult intézkedésre. Azt, hogy a panasz jogos e, és az okkal kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetőségének kötelessége megvizsgálni, illetve jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Törekednünk kell minőségi szolgáltatás nyújtására, valamint az intézményi partnerek igényeinek leoptimalisabb kielégítésére. Bízunk benne, hogy a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása, és a hatékony intézkedések megakadályozzák a további problémát.

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályozás célja:

A partnerek között bekövetkező problémák kezelése, megoldása a megfelelő szinten és időben történjenek. Az esetleges konfliktusok megoldása helyben kezelése.

A hatókör kiterjed: az óvoda minden dolgozójára

Felelős: intézményvezető, és a csoportos óvodapedagógusok

Dokumentumok: jegyzőkönyvek

Határidő: visszavonásig

Szabályzat hatályba lépésének ideje: 2020. szeptember 15.

Alapelvek

Igyekszünk partnereink felvetéseit gyorsan kivizsgálni, és a hibákat orvosolni. Az észrevételeket elemezzük, majd ezek eredményeit felhasználjuk a szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, érdeminek kell lennie. A panaszosokat és a panaszokat egyenlően, azonos szabályok szerint kezeljük.

- Olyan ügyben lehet panaszt tenni, melyek során az óvoda köteles és jogosult az intézkedésre
- A panasz jogosságát, körülményeit, okait, az intézményvezető köteles megvizsgálni, és köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, illetve, ha szükséges a fenntartónál intézkedéseket kezdeményezni
- A panaszkezelési szabályzatot az óvodába lépéskor, a házirenddel együtt minden érintettet (szülőt, dolgozót) tájékoztatni kell.

Folyamatleírás tartalma

- a vélt, vagy valós problémát első fokon helyben kell rendezni a felek között
- ha a panasz nem megfelelő helyre érkezik, vissza kell utalni a megfelelő szintre
- a panaszról a 2. szinttől írásbeli feljegyzést kell készíteni
- türelmi idő kiszabása, amennyiben a probléma megoldása szükségessé teszi
- a panaszkezelés rendjéről az érintetteket tájékoztatni kell
- az írásos panaszokat iktatás szabályai szerint meg kell őrizni (vagy külön dossziéban tárolni)

Folyamatleírás szülői panasz esetén:

Első szint: a panaszos a csoport óvodapedagógusához fordul panaszával. Amennyiben a probléma helyben megoldódik, az ügy befejezettnek tekinthető.

Felelős: csoportos óvónő

Határidő: megegyezés szerint

Második szint: Amennyiben a probléma nem megoldható, a pedagógus tájékoztatja az intézményvezetőt, aki mindkét felet meghallgatja. Egyeztetés írásban történik.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

Harmadik szint: Amennyiben a probléma intézményen belül nem megoldható, az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé. A sikeres megoldással vége a panasz eljárásnak.

Határidő: 30 nap

Felelős: Óvodai koordinátor

Negyedik szint: Amennyiben a panasz fenntartói szinten nem megoldott, a panaszos az oktatási jogok biztosához (Knt.72. § (5) g. fordulhat. Az eljárásokat a hatályos Jogszabályi előírások határozzák meg.

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1.szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőségéhez fordul az alábbiak szerint:

- Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető
- Gyermekkel, szülővel kapcsolatos kérdések → vezető
- Munkaügyi, munkaügyi kérdések → közvetlen felettes, elrendelő
- Munkaszervezési kérdések → közvetlen felettes, elrendelő
- Egyéb kérdések → közvetlen felettes, elrendelő
- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben ez nem jogos, tisztázza ezt a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, panaszossal. Ha ez eredményes, a probléma lezárul.

Határidő: három munkanap

Felelős: Közvetlen felettes

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

- a vezető egyeztet a panaszossal, és az érintettekkel
- az egyeztetést és megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul

Határidő: tíz munkanap

Felelős: Vezető

3.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

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

Formális panaszkezelési eljárás

- Személyesen időpont egyeztetéssel 6.30-16.45 óráig
- Telefonon a 96/358-945-ös számon az óvoda nyitva tartási idejében, egyeztetés személyes találkozásra
- írásban a 9062 Kisbajcs Kossuth Lajos utca 19.
- Elektronikus levélben: nefelejcskisbajcs@gmail.com
- Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

Panasz nyilvántartás

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 beszerzett 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, e-mailben)

Panaszkezelés folyamata

- panasz benyújtása
- regisztráció
- kivizsgálás
- döntés
- válasz
- elemzés

Jogorvoslati lehetőségek

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

A szabályzat személyi és időbeli hatálya

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed

a szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat az óvoda székhelyén, faliújságon, óvoda honlapján (www.keknefelejcsovoda.hu) is elérhető

Hatályba lépés

Jelen szabályzat 2020. szeptember 15. napjától lép hatályba

.....
Kupóné Bakk Erika
Óvodavezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Kisbajcsi Nefelejcs Napközi Otthonos Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2020. szeptember 15. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Jelen szabályzatban foglaltakat megismerését a mellékletben található megismerési nyilatkozat tartalmazza.

A Kisbajcsi Nefelejcs Napközi Otthonos Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a szülő szervezet tagjai 2020. szeptember 15. napján megismerték, véleményezési és javaslattevési jogukkal rendelkeztek. (Jelenléti ív mellékelve)

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

SZMSZ

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

Melléklet

Megismerési nyilatkozat

A Kisbajcsi Nefelejcs Óvoda Panaszkezelési szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt.	Aláírás

Kisbajcsi Nefelejcs Napközi Otthonos Óvoda
9062 Kisbajcs, Kossuth Lajos utca 19.

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztévő neve, elérhetősége	
Panasz benyújtásnak módja(megfelelő aláhúzendó)		
Szóbeli: személyesen/ telefonon		
Írásbeli: postai levél/ személyesen átadott levél/ e-mail		
Panasz leírása:		
Panaszfelvevő:	Neve:	Kivizsgálás módja
	beosztása:	
		Kivizsgálás eredménye
Szükséges intézkedés:		
Csatolt melléletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy megnevezése:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja

