

ERZSÉBETVÁROSI KÓPÉVÁR ÓVODA

Panaszkezelési szabályzata

Erzsébetvárosi Kópévár Óvoda
1078 Budapest, Murányi u. 27.
Telefon/fax: 06 1 3424387
Honlap: www.kopevarovoda.hu
E-mail: info@kopevarovoda.hu



Az intézmény OM azonosítója: 200534	Intézményvezető aláírása
Legitimációs záradék	
Nevelőtestület nevében	Közalkalmazotti Tanács nevében
Szakmai munkaközösség nevében	
A dokumentum jellege: nyilvános	
Iktatószám: 240-24-2017	
Érvényessége: 2017.04.01-től visszavonásig	
Ph.	

Készítette: Tarr Erzsébet
óvodavezető

Tartalom

Bevezetés.....	1 old.
Panaszkezelés eljárási rendje.....	2. old.
Panaszkezelés az óvodás gyermekek illetve a szüleik részére.....	3. old.
Panaszkezelés az alkalmazottak részére.....	4. old.
Témakör felelőse.....	5. old.
Dokumentációs előírások.....	5. old.
Melléklet.....	6. old.

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 vizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

SZMSZ

Házirend

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 intézmény irattári terve és az iskolai záradékok, ld. Irattári terv

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

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

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017. április 01.

Szabályzat felülvizsgálata: 5 évente

Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- Személyesen
- Telefonon (06 1 3424-387)
- Írásban (Erzsébetvárosi Kópévár Óvoda 1078 Budapest, Murányi utca 27.)
- Elektronikusan (info@kopevarovoda.hu)

1. Panaszkezelés eljárási rendje

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni.
- Amennyiben ez ne 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. Panaszkezelés az óvodás gyermekek illetve a szüleik részére

Cél: a gyermekeket érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani

Tevékenység	Felelős	Szint
A panaszos saját vagy gyermeke problémájával először a csoportot vezető óvodapedagógus/okhoz fordul.		I.
A csoportvezető óvodapedagógus/ok aznap vagy másnap megvizsgálja/ák a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.	óvodapedagógus	I.
Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.	óvodapedagógus	I.
Abban az esetben, ha az óvodapedagógus/ok nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az óvodavezető felé. Az óvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal	óvodapedagógus	II.
Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.	intézmény vezető	II.
Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a bevalást.	intézmény vezető	II.
Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos a problémájával fordulhat a fenntartó felé.	intézmény vezető	III.
Az óvodavezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.	intézmény vezető	III.

A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

3. Panaszkezelés az alkalmazottak részére

Cél: az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Tevékenység	Felelős	Szint
1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.	2. Panaszos	3. I.
4. A felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.	5. Felelős	6. I.
Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.	7. Felelős	8. II.
Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés feljegyzésben. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.	9. Felelős	10. II.
Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az óvodavezető közreműködésével, akkor az intézmény vezető a fenntartó felé jelez.	11. Intézményvezető	12. III.
15 napon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.	13. Fenntartó képviselője	14. III.
Ezután, a fenntartó képviselője, az intézmény vezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.	15. Fenntartó képviselője	16. III.
Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.	17.	18. IV.

4. Témakör felelőse

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	Intézmény vezető, Intézményvezető helyettes
Neveléssel kapcsolatos kérdések	Intézmény vezető, Intézményvezető helyettes
Munkaügyi/munkajogi kérdések	közvetlen felettes, elrendelő
Munkaszervezési kérdések	közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	közvetlen felettes, elrendelő

5. Dokumentációs előírások

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

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

1.számú melléklet

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