

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.

A szabályozás 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

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

Eljárás rend:

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal „ 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 bevalást.
- 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 készíti.

A tevékenységek szintjei, lépései

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

- A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjeként) 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. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint:

- Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető
- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 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. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

- A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:
Gyermekekkel, 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. 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.
-

Dokumentumok:

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény a székhelyén, a vezető hírek faliújságon és a web lapon is elérhetővé és közzé teszi.

A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat-tól hatályos

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Balatonboglári Hétszínvirág Óvoda és Bölcsőde Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület** napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Balatonboglári Hétszínvirág Óvoda és Bölcsőde Panaszkezelési szabályzatát a **szülő szervezet** tagjai napján megismerték, véleményezési és javaslattevési jogukkal rendelkeztek.

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 intézmény irattári terve és az iskolai záradékok,

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 mellékletek megnevezése

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: