



VÁCI KISVÁC-KÖZÉPVÁROSI ÓVODA
OM 032736

✉: 2600 Vác, Nyár u.1.,

☎: 27/315-419

E-mail: kisvacovi@gmail.com

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019. március 19.

Tartalom

1.Bevezetés	3
2. Fogalmak, meghatározások.....	4
2.1.Panasz felvétele.....	4
2.2.Panaszok kezelése	4
Eljárás rend:	4
2.3. A tevékenységek szintjei, lépései	5
A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	5
Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	7
3. Panasznyilvántartás	8
4. Dokumentumok	9
5. Egyéb rendelkezések	9
6. Panaszkezelési nyilvántartó lap.....	11

1. Bevezetés

A Váci Kisvác-Középvárosi Óvoda törvényes működésre és minőségi szolgáltatásra törekszik, és ennek megfelelően készíti el az intézményt szabályzó dokumentumokat.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Amennyiben valakinek az intézmények Szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvedője vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény vezetője felé.

Meggyőződésünk, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy a megoldás érdekében tett intézkedéseink hatékonyak legyenek, a további problémákat megakadályozhassuk.

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: 2019. március 19.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

2. Fogalmak, meghatározások

Panasz szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Panasz tehát az, amikor a partner úgy ítéli meg, hogy az intézmény dolgozói nem a tőlük elvárható elvárásoknak megfelelően jártak el, s így őt sérelem érte.

2.1. Panasz felvétele

Az intézmény dolgozóinak - elsősorban a pedagógusoknak - a szülői értekezletet, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- Szóban, személyesen
- Írásban (postai, vagy elektronikus módon)

2.2. Panaszok kezelése

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 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.
- A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe. Az intézmény vezetője nevelési/tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.
- Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának delegálja. Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a vezetőség más tagjának kell átadni.
- A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden gyermeket/tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2.3. A tevékenységek szintjei, lépései

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) 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 a tagóvoda vezetőt, aki tájékoztatja az intézményvezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus, tagóvoda vezető

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a tagóvoda vezető felé

- A tagóvoda vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- A tagóvoda vezető tájékoztatja az intézményvezetőt.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: tagóvoda vezető

III. szint: A tagóvoda vezető továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

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

Határidő: 15 munkanap

Felelős: intézményvezető

IV. szint: A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A intézményvezető 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

V. 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.

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- Gyermekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések → tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
- Neveléssel kapcsolatos kérdések → tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
- Munkaügyi/munkajogi kérdések → tagóvoda vezető, intézményvezető
- Munkaszervezési kérdések → tagóvoda vezető
- Egyéb kérdések → tagóvoda vezető, intézményvezető
- 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: intézményvezető, tagóvoda vezető

II. szint: A panaszos jelzi, vagy a témakör felelőse továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

- Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

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

- Az intézményvezető 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.

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 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 regisztrációra 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. Dokumentumok

- Kapcsolódó dokumentumok:
 - SZMSZ
 - Munkaköri leírások
 - Iratkezelési szabályzat
 - 2013 évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
 - 2011.CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról
 - 20/2012 (VIII.) rendelet a nevelési oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- Elkészülő dokumentum(ok):
 - Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
 - Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

5. Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya

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

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát valamennyi feladat ellátási helyen elérhető, valamint a www.kisvacovi.hu web lapon.

A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2019. március 19-től hatályos.

Kovács Ágnes
intézményvezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Váci Kisvác-Középvárosi Óvodát Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület, szülői szervezet képviselői** egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Jelenléti ív mellékelve)

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:	