



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019. 01. 03.

Tartalom

Bevezetés.....	3
Fogalmak, meghatározások.....	3
Panasz felvétele.....	4
Panaszok kezelése.....	4
Eljárás rend:.....	4
A tevékenységek szintjei, lépései.....	5
A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	5
Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	6
Panasznyilvántartás.....	7
Dokumentumok.....	8
Egyéb rendelkezések.....	8

Bevezetés

A Szekszárdi Gyermeklánc Óvoda – a törvényes működés mellett – a minőségi szolgáltatásra is törekszik és ennek megfelelően készíti el az intézményünket szabályzó dokumentumokat.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Amennyiben valakinek az intézmény 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.

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.

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 helyettesei

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2019. 01. 03.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

Fogalmak, meghatározások

Panasz szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási 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.

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)

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 panaszt 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 célja 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 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 nyilvántartást 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 tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell

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 vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

- 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, vagy bírósági keresettel él. 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, szülőkkel kapcsolatos kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
 - Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
 - Munkaügyi, munkajogi kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, intézményvezető
 - Munkaszervezési kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, telephelyvezető
 - Egyéb kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, telephelyvezető, 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

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt 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 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.

Panasznyilvántartás

- A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbiakat 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 5 évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük, megsemmisítjük. 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 sok 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).

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)

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzat valamennyi feladatellátási helyen elérhető, valamint a www.gyermeklancovi.hu weblapon.

A szabályzat hatályba lépése:

Jelen szabályzat 2019. év január hó 3-tól hatályos.



Hollandusné Bíró Anett
intézményvezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Szekszárdi Gyermeklánc Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának tartalmát a nevelőtestület 2019. 01. 03-án, a Szülői Szervezet képviselői 2019. január 15. napján megismerték és egyetértésüket kinyilvánították (Jelenléti ívek mellékelve).

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:

Iktatási szám:

Intézmény OM azonosítója: 036129

Intézmény címe (megfelelő aláhúzendó): 7100 Szekszárd, Perczel Mór utca 2.

7100 Szekszárd, Szent-Györgyi Albert utca 11.

7100 Szekszárd, Óvoda utca 5.

Panaszfelvevő neve:

beosztása:

Panasztétel időpontja: (a panasztevő tölti ki).....

Panasztevő neve: (a panasztevő tölti ki)

címe: (a panasztevő tölti ki).....

elérhetősége: (a panasztevő tölti ki).....

Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó, a panasztevő tölti ki):

- Szóbeli: személyesen/telefonon
- Írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail

A panasz leírása: (a panasztevő tölti ki).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A panasz orvoslására tett intézkedések:

(A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt mellékletek megnevezése:

.....
.....
.....
.....
.....

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:

Kivizsgálás módja:

Kivizsgálás eredménye:.....

.....

A panasz elutasítása esetén annak indoklása:

.....
.....
.....
.....
.....

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

.....

Dátum: Szekszárd,.....

.....

A panasz benyújtójának aláírása

.....

Intézményvezető/panasz fogadója