

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Tartalomjegyzék

A szabályozás célja:	3
Panaszkezelés eljárási rendje	3
A tevékenységek szintjei, lépései	3
Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	4
Dokumentumok:	5
1. sz. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap:	6
2. sz. melléklet: Jelenléti ív – nevelőtestület	7
3. sz. melléklet – Jelenléti ív Szülői Szervezet	8

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. november 23.

Panaszkezelés eljárási rendje

- 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 tevékenységek szintjei, lépései

2.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) 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, 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:

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, továbbviszi 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.
- Az 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
- Házi rend
- iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésről

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

A Panaszkezelési Szabályzatot a Hajnalcsillag Tatai Református Óvoda nevelőtestülete véleményezte és elfogadta.

A Szabályzatot a Szülői Szervezet véleményezte és elfogadta.

A Szabályzat személyi és térbeli hatálya: az intézmény valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed.

A Szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény a székhelyén és a honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Tata, 2017. november 23.

Sahinné Herczeg Edina
óvodavezető

1.sz. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap:

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

2. sz. melléklet: Jelenléti ív – nevelőtestület

JELENLÉTI ÍV

A Hajnalcsillag Tatai Református Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2017. november 23-án egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Bíróné Csatári Dóra
Dodek János
Francsics Tamásné Gurmai Edit
Nagy Judit
Nagypálné Sándor Szilvia
Papp László
Retkesné Kiss Mónika
Sahinné Herczeg Edina
Savanyuné Fekete Márta
Számvéberné Pócze Györgyi

JELENLÉTI ÍV

A Hajnalcsillag Tatai Református Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a Szülői Szervezet tagjai 2017. november 23-án megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

Elnök:

Kavanagh Ágnes

Elnökhelyettes:

Emhőné H. Kovács Dóra

Tagok:

Ádámné Pálmai Szilvia

Csizmadia Klára

Gönczi Zoltánné

Köblös Tímea

Krupánszki Diána

Seprődi-Egeresi Márta

Szabóné Sóllyom Edina