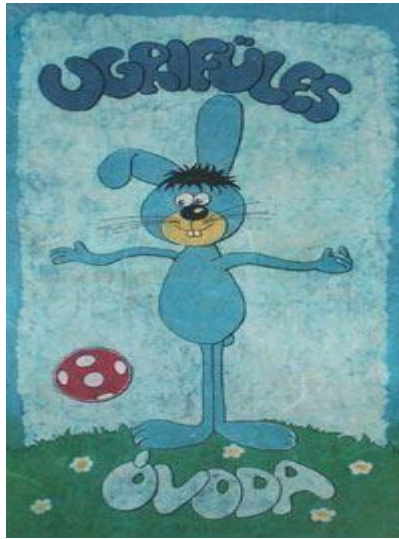


FERENCVÁROSI UGRIFÜLES ÓVODA
1091 Budapest, Hurok u. 9.

OM: 034402



Panaszkezelési Szabályzat

Készítette: Pintérmé Nagy Dóra
Óvodavezető

TARTALOM

| | |
|---|---|
| 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ..... | 3 |
| 1.1 Bevezetés:..... | 3 |
| 2.1 A szabályzat célja | 3 |
| 3.1 Alapelvek..... | 3 |
| 2. A PANASZKEZELÉS MENETE..... | 5 |
| 2.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend | 5 |
| 2.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend | 5 |
| 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS | 6 |
| 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA..... | 7 |
| 5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK | 7 |
| 6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK..... | 7 |
| 6.1 A szabályzat elérhetősége..... | 7 |
| 6.2 Hatálybalépés..... | 7 |
| 7. MELLÉKLET | |
| 7.1. Panaszkezelési nyilvántartó lap | |
| 7.2. Megismerési nyilatkozat | |

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

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

Az óvoda gyermekeit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jogilleti meg.

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2 A szabályzat 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

1.3 Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnival.

- ✓ Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- ✓ A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető, távollétében a vezető-helyettes köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, illetve a fenntartónál kell intézkedést kezdeményezni.
- ✓ A Panaszkezelési szabályzatról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden érintettet (szülőket és dolgozókat) tájékoztatni kell.

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, meghatározottidőtartam 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, összegezi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE- 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 vezetőt.

Határidő: max. 5 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 problémamegnyugtatóan 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 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.

2.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelősehez 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 vezetőhelyettes 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 keresettelél. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

2.2.1 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai

- ✓ Személyesen: Időpont egyeztetéssel 7-17 óráig
- ✓ Telefonon: 06-1-377-0691 (Óvoda nyitva tartás idejében, időpont egyeztetés a személyes találkozáshoz)
- ☀ Írásban – (1091. Budapest, Hurok u. 9.)
- ☀ Elektronikus levélben: info@ugrifulesovoda.hu
- ☀ Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

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 regisztrációjára 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. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén az óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

6.1. A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

6.2. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda székhelyén, faliújságon, óvoda honlapján (www.ugrifulesovoda.hu), is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Pintérné Nagy Dóra
Intézményvezető

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 terv

MELLÉKLET

| Panaszkezelési nyilvántartó lap | | |
|---|--------------------------------|---|
| 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 szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása. | | |
| Csatolt melléletek megnevezése: | | |
| A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve: | | Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: |

