III-7/1/2018

FERENCVÁROSI CSUDAFA ÓVODA
1097 Budapest, ÓBESTER U. 9.

Panaszkezelési Szabályzat

Készítette: Surmanné Keztyűs Tünde
Óvodavezető
2018

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 jog illeti 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: 2018. 10.02.

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 továbbfejlesztéséhez. 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 orvosolni kell.

- 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 (szülőt és dolgozót) 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, 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 dossziéban kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi 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 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 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 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 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 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.

2.2.1 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai

- Személyesen: Időpont egyeztetéssel 8-16 óráig
- Telefonon: 06.1-2156473 (Óvoda nyitvatartás idejében, időpont egyeztetés a személyes találkozáshoz)
- Írásban – (1097. Budapest, Óbester u. 9.)
- Elektronikus levélben csudafaovoda@gmail.com
- 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 (csudafaovi.wordpress.com), is elérhetővé, illetve közzéteszi.

6.3. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018.10.02. napjától hatályba lép.

FERENCVÁROSI CSUDAFA ÓVODA 1097 Budapest, Ecseri u.

.....

Surmanné Keztyűs Tünde
Óvodavezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Ferencvárosi Csudafa Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület** 2018 09.25.napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Jelen szabályzatban foglaltakat megismerését a **mellékletben** található megismerési nyilatkozat tartalmazza.

A Ferencvárosi Csudafa Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a **szülő szervezet** tagjai 2018.10.02. napján megismerték, véleményezési és javaslattételi jogukkal rendelkeztek. (Jelenléti ív mellékelve)

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

Megismerési nyilatkozat

A Ferencvárosi Csudafa Óvoda Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
PÁLINKÁS ÁGNES	DAJKA	2018.10.02	Pálinkás Ágnes
LENGYEL ZSOLTNÉ	óvodaped.	2018.10.02	Lengyel Zsoltné
FÁI [illegible]	óvodapedagógus	2018.10.02	[illegible]
SBRCSULÁK ATTILÁNÉ	óvodapedagógus	2018.10.02	Sprocsulák Attiláné
Dr. Rékasiné [illegible]	Pszichológus	2018.10.02	Dr. Rékasiné
HALÁSZ PÉTER	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
Szabóné [illegible]	Kalós dajka	2018.10.02	Szabóné [illegible]
LÁSZLÓ GIZELLA	óvodapedagógus	2018.10.02	László Gizella
Tóthpál Istvánné	konyhás Dajka	2018.10.02	Tóthpál Istvánné
[illegible]	dajka	2018.10.02	[illegible]
OSIK RÓBERTNÉ	Dajka	2018.10.02	[illegible]
SZLAMA ZOLTÁNNÉ	DAJKA	2018.10.02	[illegible]
SZABÓ [illegible]	DAJKA	2018.10.02	[illegible]
KISS LÁSZLÓNÉ	DAJKA	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]
[illegible]	[illegible]	2018.10.02	[illegible]

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
RÓZSA NÉ TENGLER KATALIN	óvoda pedagógus	2018.10.02.	
SULYOK ERZSÉBET	PED. ASSZISZTENS	2018.10.02.	
KISS LÁSZLÓNÉ	óvodapedagógus	2018.10.02.	
Fancsó Andrea	óv. pedagógus	2018.10.02	

FERENCVÁROSI CSUDAFA ÓVODA **ikt.szám:**
1097 Budapest, Óbester u. 9.

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzandó) 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: