

Ferencvárosi Epres Óvoda

1098 Budapest, Epreserdő utca 10.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Budapest
2018

TARTALOM

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.....	2
1.2 A szabályzat célja:.....	3
1.3 Alapelvek	3
3.A PANASZKEZELÉS MENETE	4
4.PANASZ NYILVÁNTARTÁS	6
5.A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA	6
6.JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	6
7.EGYÉB RENDELKEZÉSEK	6
7.2 A szabályzat elérhetősége	6
7.3 Hatálybalépés	7

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés:

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) 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.

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.

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

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

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente, illetve szükség szerint

1.3 Alapelvek

- Kiemelten fontos 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 szükség esetén a fenntartónál intézkedést kezdeményezni.
- A Panaszkezelési szabályzatról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden érintettet (szülőt és dolgozót) tájékoztatni kell.

2. ELJÁRÁS REND

2.1 Eljárásrend:

- 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.

2.2A panasz bejelentésének formái:

Szóbeli panasz:

- ✓ személyesen: időpont egyeztetéssel 8-17 óra között
- ✓ telefonon: 1/280-6705

Írásbeli panasz:

- ✓ személyesen: időpont egyeztetéssel 8-17 óra között
- ✓ postai úton: 1098 Bp. Epreserdő u. 10.
- ✓ elektronikus levélben: epresovoda@freemail.hu
- ✓ a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíven

2.3 A panaszok típusai

- A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek hivatali útja:
 - ✓ közvetlenül a gyermekkel foglalkozó óvodapedagógusok megkeresése
 - ✓ az óvodavezető felé tett bejelentés
 - ✓ a fenntartó képviselője felé tett bejelentés
- Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek hivatali útja:
 - ✓ óvodavezető
 - ✓ fenntartó képviselője
- Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek:
 - ✓ óvodavezető-helyettes
 - ✓ óvodavezető
 - ✓ fenntartó képviselője

3. A PANASZKEZELÉS MENETE

3.1. 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.

3.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- Gyermekkel, 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. 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.

4. PANASZ NYILVÁNTARTÁS

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)

5. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

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

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

7.1 A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

7.2 A szabályzat elérhetősége

A Panaszkezelési szabályzat az óvoda székhelyén, illetve a honlapon is megtalálható.
(www.epresovoda.hu)

7.3 Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018. március napjától hatályba lép.

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

Budapest, 2018. március 26.

.....
Szundyné Ihász Erzsébet
óvodavezető

MELLÉKLET

FERENCVÁROSI EPRES ÓVODA
1098 Budapest, Epreserdő u. 10.

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: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: top;"> <tr> <td>neve:</td> <td rowspan="2">Kivizsgálás módja:</td> </tr> <tr> <td>beosztása:</td> </tr> </table>	neve:	Kivizsgálás módja:	beosztása:	
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:			

