

GAZDAGRÉTI ÓVODA KINDERGARTEN IN GAZDAGRÉT

Székhely: 1118 Budapest, Csíkihegyek utca 11.

Telephely: **Gazdagréti Szivárvány Óvoda,**
1118 Budapest Gazdagréti tér 2/a

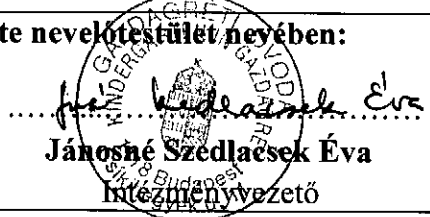
Aranykapu Óvoda,
1118 Budapest Törökugrató utca 13.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2018.

GAZDAGRÉTI ÓVODA KINDERGARTEN IN GAZDAGRÉT PANASZKEZELÉSZ SZABÁLYZAT LEGITIMIZÁCIÓ

Intézmény OM - azonosítója: <p style="text-align: center;">034449</p>	Készítette nevelőtestület nevében: <div style="text-align: center;">  <i>Jánosné Szedlácsk Éva</i> Jánosné Szedlácsk Éva Intézményvezető </div>
Legitimációs eljárás - Az érvényességet igazoló aláírások:	
8/2018.(03.26.) határozatszámom elfogadta: <div style="text-align: center;"> <i>Magyarné Adamovszky Anita</i> Magyarné Adamovszky Anita Nevelőtestület nevében </div>	Véleménynyilvánítók: <div style="text-align: center;"> Göndör Zsanett Szülői Szervezet nevében A nevelőmunkát segítők közössége nevében véleményezte: Trifán Irén Közalkalmazotti Tanács nevében véleményezte: <div style="text-align: center;"> <i>Mészáros Dóra</i> Mészáros Dóra Közalkalmazotti Tanács Elnöke </div> </div>
A dokumentum jellege: nyilvános Megtalálható az óvoda honlapján: gazdagretiovi.ujbuda.hu	
Hatályos: a kihirdetés napjától 2018.03.26.	Érvényes: A kihirdetés napjától visszavonásig
Iktatószám:	Készült: 2 példányban

2018.

TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	4
1.1	Bevezetés	4
1.2.	A szabályzat célja	4
1.3.	Alapelvek.....	6
2.	A PANASZKEZELÉS MENETE	6
2.1.	A panasz bejelentése.....	7
2.2	A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	7
2.3.	A tevékenységek szintjei, lépései	7
3.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	9
	Egyéb rendelkezések	10

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

A Gazdagréti Óvoda a partnereik panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A Panaszkezelési Szabályzatról az óvodába lépéskor a Háziirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

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**: szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Legfontosabb törekvésünk: a törvényi és fenntartói elvárásoknak való megfelelés, minőségi szolgáltatás nyújtása, 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.

1.2. A szabályzat célja

A **Panaszkezelési Szabályzat célja**, hogy az intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

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 alkalmazotti közössége, a szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2018.

Szabályzat felülvizsgálata: 5 évente

Eljárás rend

- ⇒ A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a panaszt tevővel 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 panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
- ⇒ A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési - oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebben az érintett feleket – pedagógusokat, dajkákat, szolgáltatókat, szülőket stb. - be kell vonni.
- ⇒ Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- ⇒ A kivizsgálást folytató személy(ek) a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.
- ⇒ Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
- ⇒ Amennyiben a panasz írásban érkezik, a válasz minden esetben írásban történik. Egyéb esetben az ügy jellegétől, típusától függően egyéni mérlegelés szerint, szóban vagy írásban érkezik a válasz.
- ⇒ Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- ⇒ 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.

- ⇒ Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost a bejelentés beérkezésétől számított 8 napon belül értesíteni kell, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével értesíti a panasztevőt.
- ⇒ Az ügyben érintettek a panasz tartalmáról információt nem adhatnak ki, illetve külső – az ügyben nem érintett és nem illetékes személyt – nem vonhatnak be.
- ⇒ 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.

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 szükséges.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

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.

2.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai:

- **Szóbeli panasz:**

Személyesen, fogadó óra időpont kérésével, hétfőtől péntekig, 8⁰⁰ – 15⁰⁰ óra között.

Telefonon az intézmény vezetőjénél, hétfőtől péntekig, 8⁰⁰ – 15⁰⁰ óra között.

Telefon: 06-30-999-42-88

- **Írásbeli panasz:**

Személyesen, vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8⁰⁰ – 15⁰⁰ óra között.

- Az intézmény vezetőjénél postai úton bármikor.

Az óvoda címe: **Gazdagréti Óvoda, 1118 Budapest, Csikihegyek utca 11.**

- **Elektronikus levélben: info@gazdagretiovi.ujbuda.hu**

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el. Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére.

2.3. A tevékenységek szintjei, lépései

⇒ A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja.

A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával:

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát, saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges a probléma megnyugtató lezárására.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

- Az óvodapedagógus a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatja az intézményvezetőt.

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 (közalkalmazott) 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: 3-4 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.

3. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

- ⇒ SZMSZ
- ⇒ Munkaköri leírások
- ⇒ Iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

- ⇒ A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.
- ⇒ Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell felvenni.
- ⇒ Panaszgyűjtő dosszié: a panaszkezelési eljárást írásban rögzíteni kell: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata.
- ⇒ Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet).

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 terve és az iskolai záradékok, ld. Irattári terv

Nevelési év végén az intézményvezető

- ⇒ ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát,
- ⇒ összegzi tapasztalatait,
- ⇒ elkészíti a beszámolóját.

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény a székhelyén, telephelyein a vezetői irodákban és az óvoda honlapján: gazdagretiovi.ujbuda.hu, is elérhetővé és közzé teszi.

A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2018 év március hó 27-től hatályos és visszavonásig érvényes.

János Szédlacsek
János Szédlacsek Éva
intézményvezető
Gazdagréti Óvoda
Garten in Gallo
118 Budapest
Csíkhegyek u. 11.

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:.....	Panasztétel időpontja:.....
Panasztevő neve:..... elérhetősége:.....	Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő): Szóbeli: személyesen/telefonon Írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail
Panasz leírása:	
Panaszfelvevő neve:..... beosztása:.....	Kivizsgálás módja:
Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett 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:
Panaszfelvevő aláírása:	Panasztevő aláírása: