

III. sz. Összevont Óvoda

Panaszkezelési Szabályzata

Budapest,

Ternesz Ferencné
Intézményvezető

Az intézmény gyermekeit, a gyermekek érdekeit képviselve szüleiket/gondviselőiket, és az intézményben dolgozókat panasztételi jog illeti meg.

Jogszabályi háttér:

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újrahasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény módosításáról

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, valamint az 1. melléklet a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelethez

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

Célja:

Az intézményekben történő munkavégzés során felmerülő problémák, viták minél gyorsabb, hatékonyabb megoldása, együttműködésre ösztönzés.

Feladata:

Panaszos ügyek esetén gyors, korrekt panaszkezeléssel a nézeteltérés megvitatása, közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.

Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.

Szükség esetén külső szakember bevonása.

Partnerek kötelességei:

Az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, az intézmény Pedagógiai Programja, az Etikai Kódex, valamint az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés esetén, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvedője vagy sem, köteles jelezni az intézmény vezetője felé.

Az intézményvezető feladatai:

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket, **az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.**

A panasz jogossága esetén kötelessége az ok elhárításával kapcsolatos intézkedés kezdeményezése azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.

Panaszkezelés formái:

Közvetlen megegyezés az érintettekkel.

Mediációs folyamat elindítása

Külsős szakember segítségének kérése

SZMSZ-ben, Házirendben rögzített eljárás kezdeményezése.

Eljárás menete:

Írásbeli panasz átvétele, illetve szóbeli panasz esetén időpont kijelölése.

Panasztevő meghallgatása 3 munkanapon belül.

Egyeztető megbeszélés megszervezése, ahol mindenki elmondja álláspontját.

Feljegyzés, jegyzőkönyv készítése.

Az egyeztetés, megállapodás írásban rögzítése, mely tartalmazza a fellebbezés időbeli hatályát, jogorvoslati lehetőséget.

Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé.

A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmények már döntést hoztak, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés) vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.

A fenntartó az intézmény vezetőjének és az érintetteknek a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszt tevővel, közös, írásos javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe.

Az intézmény vezetője tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának delegálja.

Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a vezetőség más tagjának kell átadni.

A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.

A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

A Panaszkezelési szabályzatot ismertetni kell a legelső szülői értekezleten, valamint az új kollégákkal munkakezdésük napján, melyet aláírásukkal igazolnak.

A panaszkezelés mellékletei:

- Szóbeli panasz esetén feljegyzés készítése
- Írásbeli panasz esetén: három napon belül megbeszélés időpontjának egyeztetése.
- A megbeszélésen feljegyzés vagy jegyzőkönyv készítése.
- Írásbeli tájékoztatás elkészítése, a panasztevő nyilatkozatával, mely tartalmazza, hogy a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja
- Amennyiben nem fogadja el, jegyzőkönyvet kell készíteni, indoklással, hogy miért nem fogadta el, tartalmaznia kell utóiratként a további teendők felsorolását.
- Fellebbezés, jogorvoslati lehetőség időbeli és személyi hatályát.

A szabályzat hatálya:

A szabályzat kiterjed az intézmény mindkét szervezeti egységére, valamennyi alkalmazottjára, partnereire.

A szabályzat felülvizsgálata, módosítása:

Minden nevelési év elején

Legitimizációs záradék

A Panaszkezelési Szabályzatban foglalt rendelkezések megtartása az óvoda valamennyi alkalmazottjára kötelező.

A benne foglaltak szerint élhetnek panaszukkal, az óvodával jogviszonyban nem álló külső személyeknek is.

A Panaszkezelési Szabályzattal:

A Szülői Szervezet: egyetért – nem ért egyet

A nevelő testület: 2017. év október .hónap 30. napon % arányban jelen volt.

elfogadtafő% / nem fogadta el fő %

Jelenléti ív mellékként csatolva.

Hatálybalépése:

A Panaszkezelési Szabályzat az óvoda alkalmazottai és partnerei részére nyilvános.

Tárolása:

- Az óvodavezető irodájában
- Nevelői szobában
- Faliújságon kifüggesztve
- Az intézmény honlapján

Budapest,

Elfogadta:

Készítette:

.....
Beke Jánosné
Közalkalmazotti Tanács Elnöke
A Nevelőtestület és a Közalkalmazotti
Tanács képviselőjeként

.....
Ternesz Ferencné
Óvodavezető

III. sz. Összevont Óvoda
1237 Budapest
Pistahegyi köz 1.

Tárgy: Szülői Szervezet véleményezése

Sorsz.	Csoport	A Panaszkezelési Szabályzatot elolvastam		Szülő aláírása
		Elfogadom a benne foglaltakat	Ellenvetésem van a benne foglaltakkal kapcsolatban	
1.	I.			
2.	II.			
3.	III.			
4.	IV.			
5.	V.			
6.	VI.			
7.	VII.			
8.	VIII.			
9.	IX.			
10.	X.			
11.	XI.			

Budapest,

1. sz. melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
Panasz fogadó neve: Panasz fogadó beosztása:	
Kivizsgálás módja:	
Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedések:	
Végrehajtásért felelős neve:	
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

Tartalomjegyzék:	Oldal
III. sz. Összevont Óvoda Panaszkezelési Szabályzata	1.
Jogszabályi háttér	2.
Célja	2.
Feladata	2.
Partnerek kötelességei	2.
Az intézményvezető feladatai	2.
Panaszkezelés formái	2.
Eljárás menete	3.
A panaszkezelés mellékletei	4.
A szabályzat hatálya	4.
A szabályzat felülvizsgálata, módosítása	4.
Legitimizációs záradék	5.
Hatálybalépése	5.
Tárolása	5.
Szülői Szervezet véleményezése	6.
1. sz. melléklet- Panaszkezelési nyilvántartó lap	7.
Tartalomjegyzék	8.