

Panaszkezelési Szabályzat

„Száz Juhocsk” Református Óvoda

2153 Fót, Vörösmarty tér 2.

Gergely Ágnes Tünde

óvodavezető

2019. március 26.

Az intézménybe járó gyermekeket, a gyermekek érdekeit képviselve szüleiket/gondviselőiket, és az intézményben dolgozókat panasztételi jog illeti meg.

Jogsabályi 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 (1. melléklet)

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, valamint az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedést, függetlenül attól, hogy annak a panasztévő partner az elszenvetője vagy sem, köteles jelezni az intézmény vezetője felé.

Az intézményvezető feladatai:

Az intézményvezető a panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket, **az ügy tudomására jutásától számított 3 napon belül köteles egyeztetni a panasztévővel.**

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

Külső 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 (15 nap), 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 panasztevővel, 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 dokumentációja:

- 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 teljes 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 személyek is.

A Panaszkezelési Szabályzattal:

A Szülői Szervezet: egyetért – nem ért egyet

A nevelő testület: 2019. év április 24. napon % arányban jelen volt.

Elfogadta:fő% / nem fogadta el fő %

Nevelőtestületi határozat száma:/2019.

Jelenléti ív mellékelteként csatolva.

Hatálybalépése:

A Panaszkezelési Szabályzat az óvoda alkalmazottai és partnerei részére nyilvános.

Tárolása:

- Az óvodavezető irodájában
- Faliújságon kifüggesztve
- Az intézmény honlapján

Fót, 2019. április 24.

Elfogadta (a nevelőtestület nevében)

Készítette:

.....
Molnár Katalin Borbála
óvodapedagógus

.....
Gergely Ágnes Tünde
óvodavezető

„Száz Juhocská” Református Óvoda
2153 Fót, Vörösmarty tér 2.

Tárgy: Szülői Szervezet véleményezése

Sorsz.	Csoport	A Panaszkezelési Szabályzatot elolvastam		Szülő aláírása
		Elfogadom a benne foglaltakat	Ellenvetésem van a benne foglaltakkal kapcsolatban	
1.	Báránkyka			
2.	Báránkyka			
3.	Báránkyka			
4.	Csengő			
5.	Csengő			
6.	Csillag			
7.	Csillag			

Fót,

1. sz. melléklet

Panaszkezelési jegyzőkönyv

Iktatószám:.....

„Száz Juhocsk” Református Óvoda

2153 Fót, Vörösmarty tér 2.

Panasznyilvántartás száma:	
Panasztétel időpontja:	
Panasztevő neve:	
Panasz leírása:	
Panasztevő aláírása:	
Panasz fogadó neve, beosztása:	
Kivizsgálás módja:	
Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedések:	
Végrehajtásért felelős neve:	
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

Panasztevő nyilatkozata az eljárással kapcsolatban:	A tájékoztatóban foglaltakat: elfogadom / nem fogadom el
Fellebbezési jogomról lemondok:	Aláírás:
Fellebbezés esetén fellebbezés indoklása:	
Fellebbezés esetén további teendők:	

Panasznyilvántartó lap évre
„Száz Juhocská” Református Óvoda
2153 Fót, Vörösmarty tér 2.

Sorszám	Panaszbejelentés dátuma	Panasztevő neve	Panasz rövid leírása
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			

Tartalomjegyzék:

„Száz Juhocsk” Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzata	1. old.
Jogszabályi háttér	2. old.
Célja	2. old.
Feladata	2. old.
Partnerek kötelességei	2. old.
Az intézményvezető feladatai	2. old.
Panaszkezelés formái	2. old.
Eljárás menete	3. old.
A panaszkezelés dokumentációja	4. old.
A szabályzat hatálya	4. old.
A szabályzat felülvizsgálata, módosítása	4. old.
Legitimációs záradék	5. old.
Hatálybalépés	5. old.
Tárolása	5. old.
Szülői Szervezet véleménye	6. old.
1. sz. melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv	7. old.
2. sz. melléklet: Panaszkezelési nyilvántartólap	9. old.
Tartalomjegyzék	10. old.