

Gyöngyös Város Óvodái

**PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT**

2022.

Készítette: Molnár Lászlóné intézményvezető

Készült: 2022.01.01.

A dokumentum jellege: Nyilvános

Hatályos: 2022.01.01-től, visszavonásig

Jogszabályi háttér:

- 2013.éviCLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011.évi CXII.tv az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról
- 20/2012. (VIII.31) EMMI rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

A szabályzat célja:

Az intézményben történő munkavégzés során a belső-külső partnerek körében az esetlegesen felmerülő problémákat, vitás helyzeteket leggyorsabban, a vitás felek teljes körű megelégedésével, megfelelő szinten lehessen feloldani, megoldani a panaszkezelési eljárás során.

Panaszkezelési eljárás a panaszügyek elbírálása, kivizsgálása és a panasz megszűnését eredményező eljárás rendjét tartalmazza.

A panaszok kezelése:

A panasz tárgyától függően az óvodapedagógus vagy az óvodavezető (akadályoztatása esetén: óvodavezető helyettes) hatáskörébe tartozik.

A panaszok kezelése a hatályos törvényi előírások, az intézmény működését befolyásoló szabályozók (Alapító Okirat, SZMSZ, Házirend.....) figyelembe vételével történik, a gyermekek érdekeit mindenek felett tartva.

Az intézmény a működése során törekszik belső-külső partnerei teljes körű megelégedésére ennek érdekében a minél gyorsabb, azonnali kivizsgálással, az intézkedések magas fokú hatékonyságával a további problémák kialakulásának megakadályozásával igyekszik a felmerült panaszt kezelni, megoldani.

Panaszos ügyek esetén az intézmény törekszik arra, hogy azokat az érintettek egymással, közvetlenül tisztázzák.

Panasz fogalmának meghatározása:

Szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel belső- és külső partneri kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja, sérelmezi az eljárást, és megfogalmazza ezzel kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Panasz tehát az, amikor a partner úgy ítéli meg, hogy az intézmény nem a tőle elvárható elvárásoknak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

A panasz felvétele történhet:

- szóban személyesen
- írásban (postai- és elektronikus úton)

A panasz kezelés helyi rendje

- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.

A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.

- Az óvodapedagógusoknak a szülői értekezleteken, fogadó órákon felmerült minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és aznap, legkésőbb másnap át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

- Az intézmény a panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult bevonni.

- 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 10 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.

- A panaszost szükség szerint tájékoztatni szükséges az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

- A panaszkezelési eljárások felelőse az óvoda vezetője, aki minden nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót.

A panaszkezelés fokozatai

- A problémát az óvodapedagógus kezeli, saját hatáskörben megoldja
- Az intézményvezető kivizsgálja, kezeli a problémát.
- Panasz jelentését követően a fenntartó bevonása

Panaszkezelés gyermek, szülő esetében

- A panaszos a problémájával a csoport óvodapedagógusához fordul
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha eredményes, a probléma lezárul.
- Amennyiben az óvodapedagógus saját hatáskörében nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az óvodavezető felé.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
- Az óvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal

- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – óvodapedagógusokat, dajkát, szülőket - 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 válaszadásával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
- Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- Ha a probléma megoldásához türelmi idő kell, 1 hónap elteltével az érintettek közösen értékeli a beválást.
- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megtörténik.
- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 munkanapon belül történik..
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az óvoda vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.

Panaszkezelés az intézmény alkalmazottai esetén

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során az esetleges felmerülő problémákat, vitákat miután az érintettek egymással közvetlen tisztázni nem tudták, a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.
- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az óvoda vezetőjéhez
- Az óvoda vezetője 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, az óvodavezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az óvodavezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az óvodavezető a beválást.
- A türelmi idő leteltével a probléma nem oldódott meg, az óvodavezető a fenntartó felé jelez.
- A óvoda vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére , melyet írásban rögzítenek.
- A fenntartó képviselője és az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a bevalást. Ha a probléma lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult Munkaügyi Bírósághoz, ezután már csak oda fordulhat. Innen az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Konkrét lépések a helyesbítésre

Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre. A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintettek részére történő eljuttatása.

A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.

A panaszkezelést utánkövető vizsgálata annak, hogy az panasztevő érintett elégedettsége változott-e.

A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.
 - Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a panaszt a nyilvántartó lapon rögzíteni szükséges
 - A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell. (Hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)
 - A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.
 - Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése
 - Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.
- A panaszokkal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.

Záró rendelkezések:

- A panaszkezelési szabályzat **Gyöngyös Város Óvodái** minden belső-külső partnerére kiterjed.
- **Gyöngyös Város Óvodái nevelőtestülete** az intézmény Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban alkalmazotti értekezleten egyetértését kinyilvánította, elfogadta

Mészáros György
nevelőtestület képviselője

- Szülői Szervezet képviselője **Gyöngyös Város Óvodái** Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban 2022.01.1-én egyetértését kinyilvánította, elfogadta

Horváth Árpád
Szülői munkaközösség képviselője



Kautai
óvodavezető

Horváth Árpád
Szülői munkaközösség képviselője

Kautai
óvodavezető

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Jegyzőkönyv

A panasz tételének időpontja:

A panasztevő neve:

A panaszt fogadó neve, beosztása:

A panasz leírása:

A panasz kivizsgálásának módja/eredménye:

A szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye:

az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

A panasztevő tájékoztatásának időpontja/formája:

A panasztevő nyilatkozata:

- a jegyzőkönyvben foglaltakat elfogadja

.....

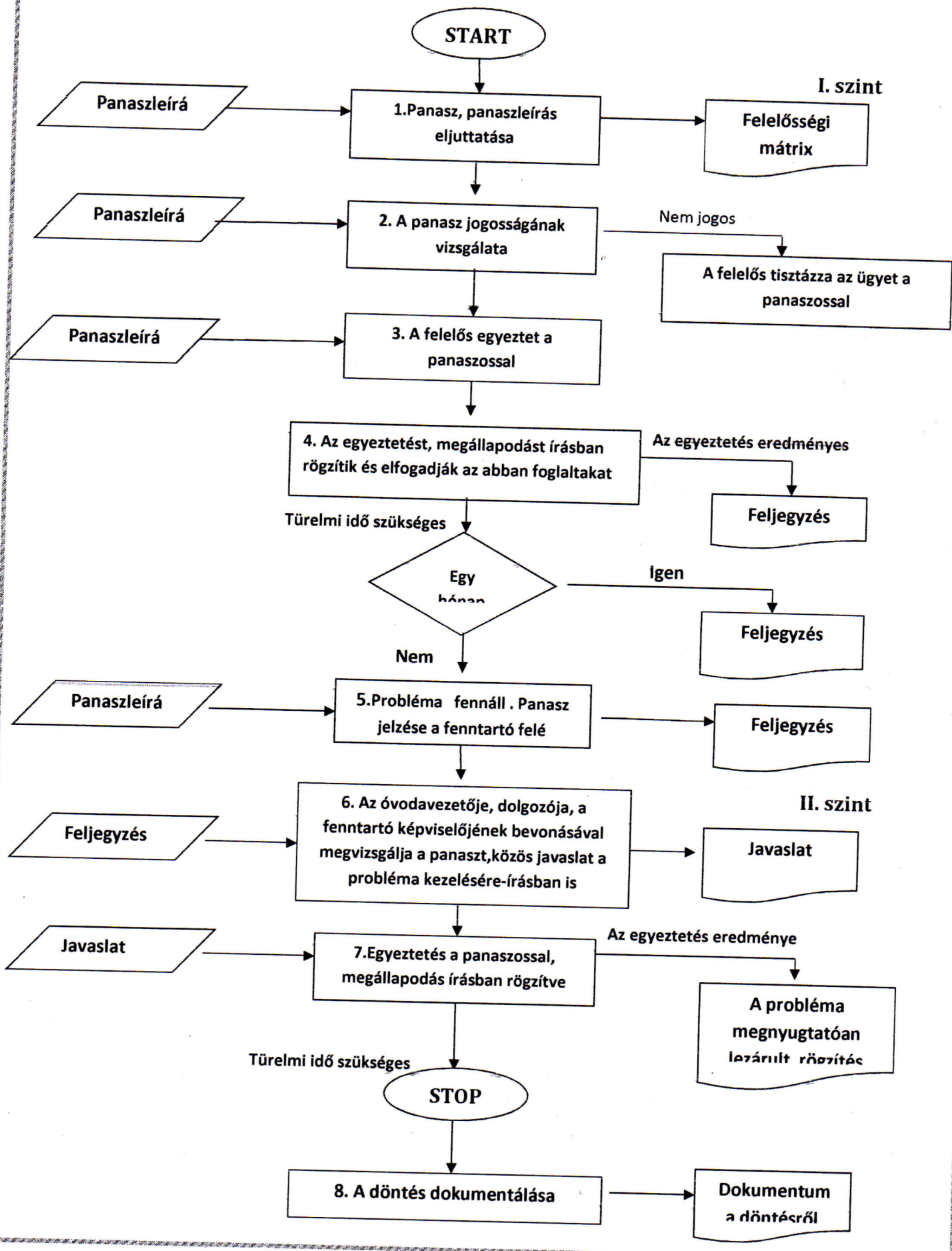
- a jegyzőkönyvben foglaltakat nem fogadja el (indoklással)

.....

**Amennyiben a panasztevő a jegyzőkönyvben foglaltakat nem fogadja el,
feljegyzés a további teendőkről:**

.....
Óvodavezető

Az óvoda panaszkezelési rendje az alkalmazottak részére- folyamatszabályozás



A folyamat leírása

I. szint

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Az adott területek felelőseit a felelősségi mátrix tartalmazza.
2. szinten a felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz, jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásba rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés feljegyzésében. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
5. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az óvodavezető közreműködésével, akkor az óvodavezető jelez a fenntartó felé.

II. szint

6. 15 napon belül az óvoda vezetője, a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére- írásban is.
7. Ezután, a fenntartó képviselője, az óvoda vezetője egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

III. szint

8. Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást, törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az óvodavezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Felelősségek és hatáskörök

	Felelős	Érintett	Informált
1.	Panaszos	Felelős	-
2.	Felelős	Panaszos	Óvodavezető
3.	Felelős	Óvodavezető/panaszos	-
4.	Felelős	Panaszos	Óvodavezető
5.	Óvodavezető	Panaszos	Fenntartó
6.	Fenntartó képviselője	Óvodavezető/panaszos	-
7.	Fenntartó képviselője	Óvodavezető/panaszos	-
	Panaszos	Munkaügyi bíróság	Óvodavezető

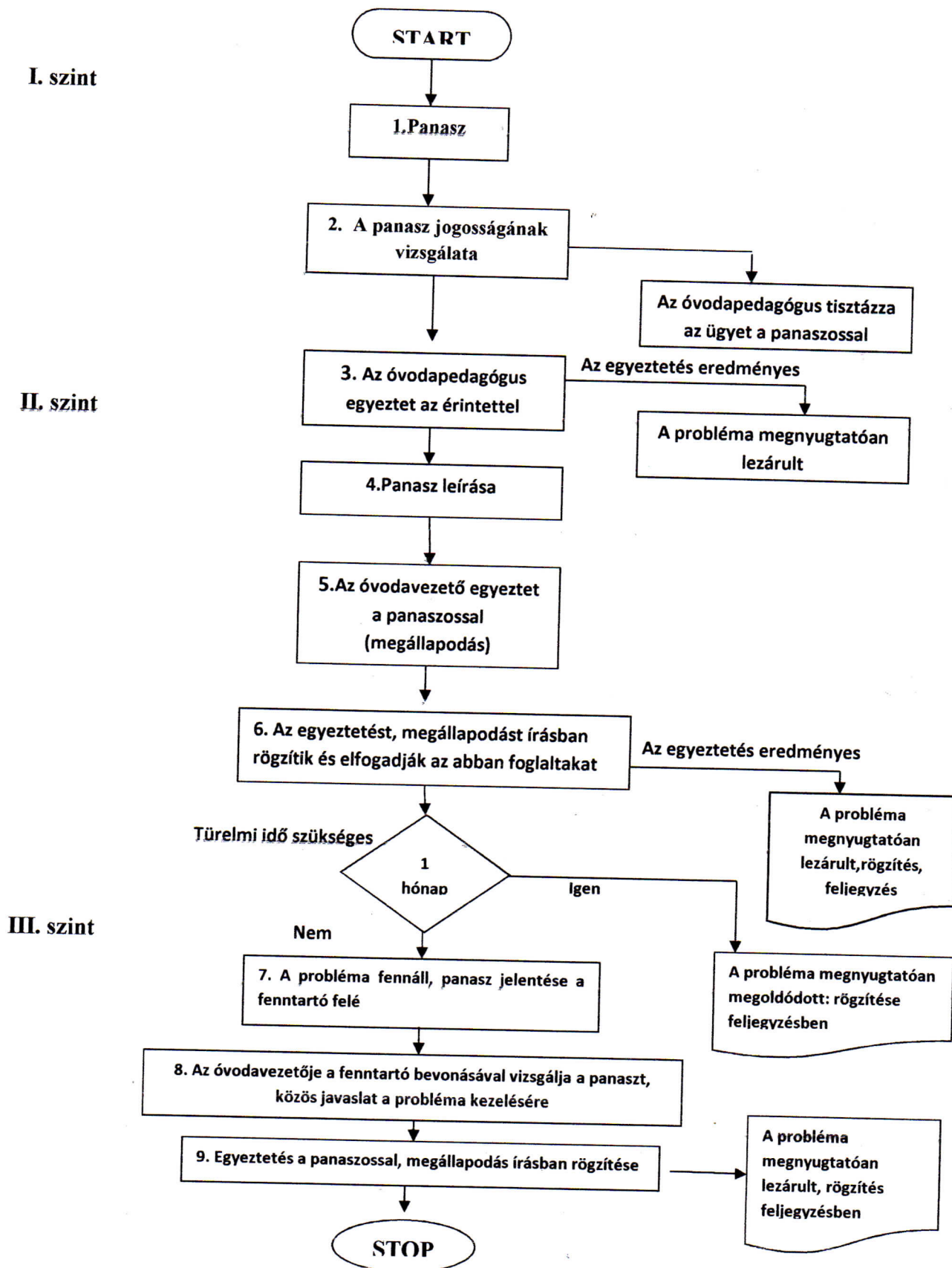
A dokumentumok és bizonylatok rendje

	A bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
1.	Felelősségi mátrix	Biztonságos int. min. kör	Min. kézikönyv	5 év	Óvodavezető, alk közösség
2.	Panaszlevél írás	Panaszos	Iktató	végleg	Óvodavezető

3.	Feljegyzés	Felelős	„panasz dosszié”	5 év	Érintettek
4.	Feljegyzés	Óvodavezető	Iktató	Végleg	
5.	Javaslat	Fenntartó képviselője	Iktató	Végleg	Panaszos
6.	Feljegyzés	Fenntartó képviselője	Iktató	Végleg	Panaszos
7.	Bírósági határozat		Iktató	Végleg	

Az intézmény (óvoda) panaszkezelési rendje az óvodás gyermekek szülei részére- folyamatszabályzása-

Célja: hogy a gyermekeket érintő, problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.



A folyamat leírása

I. szint

1. A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.
2. Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal
3. Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

II. szint

4. Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az óvodavezető felé.
5. Az óvodavezető 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

III. szint

7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
8. Az óvoda vezetője a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös a javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek. A folyamat gazdája az óvodavezető helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Felelősségek és hatáskörök

Lépés	Felelős	Érintett	Informált
2.	Óvodapedagógus	A panasz alanya	Panaszos/képviselője
3.	Óvodapedagógus	A panasz alanya	Panaszos/képviselője
4.	Óvodapedagógus	Panaszos/képviselője	Óvodavezető
5.	Óvodapedagógus	Panaszos/képviselője	Óvodapedagógus
6.	Óvodapedagógus	Panaszos/képviselője	Óvodapedagógus
7.	Panaszos/képviselője	Fenntartó	Óvodavezető
8.	Óvodavezető Fenntartó	Panaszos/képviselője	Panaszos/képviselője
	Fenntartó	Panaszos/képviselője	Panaszos/képviselője

A dokumentumok és bizonylatok rendje

A bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Jegyzőkönyv	Óvodatitkár	Iktató	Végleg	Panaszos képviselője
Feljegyzés	Fenntartó	Iktató	Végleg	Panaszos képviselője