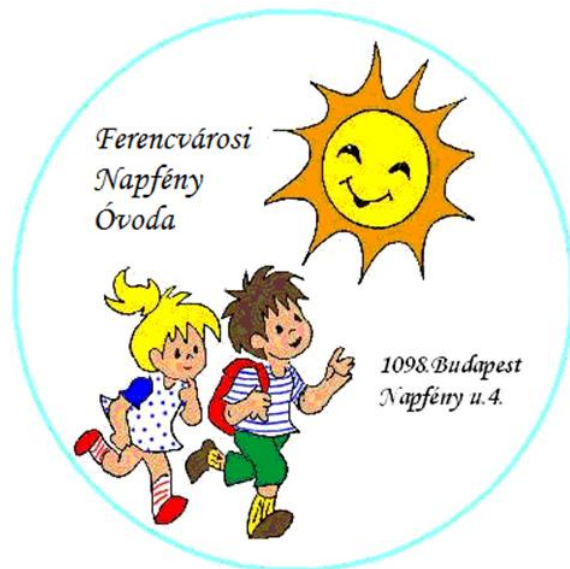


FERENCVÁROSI NAPPÉNY ÓVODA
1098 Budapest, Napfény utca 4.



OM:034406

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: Jordákiné Károlyi Irén Marianna
Óvodaigazgató

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.1.Bevezetés:.....	3
1.2 A szabályzat célja:	3
1.3 Alapelvek.....	4
2. A PANASZKEZELÉS MENETE- A tevékenységek szintjei, lépései	5
2.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	5
2.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	5
2.2.1 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai	6
3. PANASZNYILVÁNTARTÁS	6
4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	7
5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	7
6. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA	8
7. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK ÉS JOGSZABÁLYOK	9
8. MELLÉKLETEK	10
1.Megismerési nyilatkozat.....	10
2.Panaszkezelési nyilvántartólap	11

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés:

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

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és 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.

Az óvoda gyermekeit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az óvoda dolgozóit 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.

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, óvodaigazgató és helyettese

A szabályozásért felelős: óvodaigazgató

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2024. 08. 01.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

1.3 Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztéséhez. 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 óvodaigazgató, távollétében a igazgatóhelyettes köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, illetve a fenntartónál kell intézkedést kezdeményezni.
- ✓ A Panaszkezelési szabályzatról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden érintettet (szülőt és dolgozót) tájékoztatni kell.

Eljárás rend:

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 óvodaigazgató ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE- A tevékenységek szintjei, lépései

2.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) 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: maximum. 5 munkanap Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az óvodaigazgató felé

- ✓ Az igazgató 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.

2.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- ✓ Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → igazgató, igazgatóhelyettes
- ✓ Neveléssel kapcsolatos kérdések → igazgató, igazgatóhelyettes
- ✓ 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 munkanap Felelős: közvetlen felettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

- ✓ Igazgató vagy igazgatóhelyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- ✓ Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgató, igazgatóhelyettes

II. 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

2.2.1 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai

- ✓ Személyesen: Időpont egyeztetéssel 7-17 óráig
- ✓ Telefonon: 06-1-280-6709 (Óvoda nyitvatartás idejében, időpont egyeztetés a személyes találkozáshoz)
- ✓ Írásban – (1098. Budapest, Napfény utca 4.)
- ✓ Elektronikus levélben: napfenyovi04@gmail.com
- ✓ Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

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 információrendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.
- ✓ a döntés lehet: □ a panasz elfogadása □ panasz részbeni elfogadása □ panasz elutasítása.

4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

5.1. A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

5.2. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda székhelyén, óvoda honlapján (www.napfenyovi.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Jordákiné Károlyi Irén Marianna
Óvodaigazgató

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben)

6. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

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

7. 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

2.Panaszkezelési nyilvántartólap

FERENCVÁROSI NAPPÉNY ÓVODA
1098 Budapest, Napfény utca 4.

iktatószám:

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/		
Panasz leírása:		
Panaszfelvevő:	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: