

Sáropatiki Carolina Óvoda és Bölcsőde



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(óvoda – bölcsőde egységes szabályzata)

Készítette: Lendvainé Szendrei Ágnes
intézményvezető

Kelt: Sáropatak, 2017. június

Tartalomjegyzék

<u>Fejezetcím</u>	<u>Oldalszám</u>
I. Bevezetés	3.
II. Kapcsolódó jogszabályok és dokumentumok	3.
III. Panaszkezelési eljárási rend az intézményben	3.
1. A panaszkezelés lépcsőfokai	3.
2. A panasztétel történhet	3.
3. A panaszkezelés folyamata	3.
4. Panaszkezelés a gyermek/szülő esetében	3-4.
5. Panaszkezelési eljárásrend alkalmazott esetében	4.
IV. Panasznyilvántartás, dokumentáció	4-5.
V. Jogorvoslati lehetőségek	5.
VI. Záró rendelkezések	5.

I. Bevezetés

Az óvoda és bölcsőde gyermekeit és szüleit, gondviselőit, valamint az intézmény valamennyi dolgozóját **panaszkezelési jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény jogosult, ill. köteles az intézkedésre.

A panasz jogosságát és az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy a fenntartónál kezdeményezni az intézkedést.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába, illetve a bölcsődébe lépéskor a házirenddel együtt minden szülő/gondviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. Kapcsolódó jogszabályok és dokumentumok

- 2013. évi CLXV. tv. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet 1.sz. melléklete: a nevelési-oktatási intézmények irattári terve
- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat

III. Panaszkezelési eljárási rend az intézményben

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

- konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a kisgyermeknevelőhöz/óvodapedagógushoz (a továbbiakban: pedagógushoz) viszi
- a pedagógus kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul
- a panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul

2. A panasztétel történhet:

- személyesen
- telefonon (47-311-719)
- írásban (3950 Sárospatak, Zrínyi u. 40.)
- elektronikus úton, a carolinaovodasp@pr.hu e-mail címre küldve
- az évközbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

3. A panaszkezelés folyamata

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

4. Panaszkezelés a szülő/gyermek esetében

- A panaszos problémájával a pedagógushoz fordul. A pedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a pedagógus egyeztet az érintettekkel. Amennyiben ez eredményes, úgy a probléma megnyugtatóan lezárul.

- Abban az esetben, ha a pedagógus nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az intézményvezető felé. Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetés történhet szóban, de megállapodásukat rögzíthetik írásban is. Így az egyeztetés eredményesnek tekinthető. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, az esetben 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma még ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, és összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. *Panaszkezelési eljárásrend alkalmazott esetében:*

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

- Az alkalmazott panaszát szóban elmondja vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést v. megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, az esetben 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető jelzi ezt a fenntartó felé. Az intézményvezető - a fenntartó képviselőjének bevonásával - 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és írásban tesz közös javaslatot a probléma kezelésére. Ezt követően a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, és a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, úgy 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha a probléma ekkor zárul megnyugtatóan, úgy a megoldást szintén írásban rögzítik az érintettek.
- 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 intézményvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, és összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

IV. Panasznyilvántartás, dokumentáció

A panaszokról az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartást”- vezet, mely a következő adatokat tartalmazza:

- a panasztétel időpontja
- a panaszt tevő neve

- a panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
- az intézmény részéről a panaszt fogadó személy neve, beosztása
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- a panaszt tevő tájékoztatásának időpontja (amennyiben írásban történt, annak dokumentuma)
- írásban tett panasz esetén a panaszt tevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, ill. ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- ha a panaszt tevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

V. Jogorvoslati lehetőségek

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

VI. Záró rendelkezések

- *A szabályzat személyi és térbeli hatálya:*
A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.
- *A szabályzat hatályba lépése:*
Jelen szabályzat 2017. július 01. napjától lép hatályba.
- *A szabályzat elérhetősége:*
Az intézmény a jelen Panaszkezelési Szabályzatát elérhetővé teszi a titkárságán és az intézmény honlapján (www.carolinaovoda.hu).

Egyetértési és jóváhagyási záradék:

A Sárospataki Carolina Óvoda és Bölcsőde Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület a 2017. június 26-ai ülésén egyetértését kinyilvánította, és az 1/2017. (06.26.) sz. nevelőtestületi határozatával elfogadta.

A Sárospataki Carolina Óvoda és Bölcsőde Panaszkezelési Szabályzatát – a nevelőtestület egyetértését követően – az intézményvezető jóváhagyta.

Sárospatak, 2017. június 26.

Lendvainé Szendrei Ágnes
intézményvezető