

„Gyermekvár”

Német Nemzetiségi Óvoda

Újhartyán

„Kinderburg”

**Deutscher
Nationalitätenkindergarten
Hartian**

OM azonosító: 033007



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2023.06.01-től hatályos dokumentum

Legitimációs eljárás

Intézmény OM - azonosítója: 033007	
Elfogadta: Németh Tímea Szakmai munkaközösség vezető nevelőtestület nevében	Egyetértését kinyilvánította: Fábiánné Molnár Andrea Szülők Közössége nevében
Egyetértését kinyilvánító: Tóth Antal Német Nemzetiségi Önkormányzat Újhartyán mint Fenntartó nevében	
Intézményvezető: Rizmajer Ildikó PH.	
A dokumentum jellege: Nyilvános Megtalálható: www.gyermekevarovoda.hu	Érvényes: A kihirdetés napjától visszavonásig

Tartalom

1. Bevezetés.....	4
2. Fogalmak, meghatározások	4
2.1. Panasz felvétele	5
2.2. Panaszok kezelése	5
Eljárás rend.....	5
2.3. A tevékenységek szintjei, lépései	6
A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	6
Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	7
3. Panasznyilvántartás.....	8
4. Dokumentumok.....	9
5. Egyéb rendelkezések	9

1. Bevezetés

A Gyermekvár Német Nemzetiségi Óvoda- panaszkezelési szabályzatának feladata, az intézményi partnerek panaszainak egységes, szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése. A panaszkezelési szabályzat alapján eljárva elérhetjük intézményi partnereink elégedettségét és felmerülő igényeik kielégítését, a törvényes működés mellett- a minőségi szolgáltatásra is törekedve. Az intézményi munka során a szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedést dolgozóink kötelesek jelezni az intézmény vezetője felé attól függetlenül, hogy elszenvedői vagy sem. Az esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a panasz és a panaszosok megkülönböztetés nélkül, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük.

A szabályozás fő célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2023.06.01.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

2. Fogalmak, meghatározások

Panasz szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással 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 dolgozói nem a tőlük elvárható elvárásoknak megfelelően jártak el, s így őt sérelem érte.

2.1. Panasz felvétele

Az intézmény dolgozóinak - elsősorban a pedagógusoknak - a szülői értekezletet, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- Szóban, személyesen
- Írásban (postai, vagy elektronikus módon)

2.2. Panaszok kezelése

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 intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.
- 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 szabályzat” tartalmáról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2.3. A tevékenységek szintjei, lépései

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) 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: max. 10 munkanap

Felelős: Óvodapedagógus

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

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 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.

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → Intézményvezető, vezető helyettes, munkaközösség vezető
- Neveléssel kapcsolatos kérdések → Intézményvezető, vezető helyettes, munkaközösség vezető
- Munkaügyi/munkajogi kérdések → Intézményvezető, vezető helyettes, munkaközösség vezető
- Munkaszervezési kérdések → Intézményvezető, vezető helyettes, munkaközösség vezető
- Egyéb kérdések → Intézményvezető, vezető helyettes, munkaközösség vezető
- 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: Intézményvezető

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az Intézményvezető felé

- Az Intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel

- 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, 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.

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 információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

- A döntés lehet: – a panasz elfogadása – panasz részbeni elfogadása – panasz elutasítása. A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben)

4. Dokumentumok

- Kapcsolódó dokumentumok:
 - SZMSZ
 - Munkaköri leírások
 - Iratkezelési szabályzat
 - 2013 évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
 - 2011.CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról
 - 20/2012 (VIII.) rendelet a nevelési oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- Elkészülő dokumentum(ok):
 - Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
 - Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

5. Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát valamennyi feladat ellátási helyen elérhető, valamint a www.gyermekevarovoda.hu a weblapon

A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2023. év június hó 1-től hatályos.

Rizmajer Ildikó

Intézményvezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A „Gyermekvár” Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület, a szülői szervezet képviselői az intézmény fenntartója** a dokumentumot a mai napon módosított tartalommal kapcsolatban az egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Ezzel a 2018.09.01-én hatályos szabályzat érvényét veszti.

E DOKUMENTUM HATÁLYBA LÉP A KIHIRDETÉST KÖVETŐEN: 2023. JÚNIUS 1-én

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:

Panasztétel időpontja:

Panasztevő neve, elérhetősége:

Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő)

Szóbeli: személyesen/telefonon

írásbeli: postai levél /személyesen átadott levél/e-mail/fax

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: