

Kőbányai Mászóka óvoda

Panaszkezelési Szabályzata

2017

Az óvoda gyermekeit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az óvoda dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezető helyettese *köteles megvizsgálni*.
Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülő, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a csoportos óvodapedagógushoz, illetve kollégához fordul
2. Az érintett személy kezeli a problémát, vagy a vezető helyetteshez fordul,
3. A vezető helyettes kezeli a problémát, vagy a vezetőhöz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül a vezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-262-9171)
- írásban (1105 Budapest, Ászok u 1-3.)
- elektronikusan (aszokovi@gmail.com)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a csoportos pedagógus vagy a vezető helyettes, illetve a vezető hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak és szülők részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az óvodában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 10 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se a vezető közreműködésével, akkor a vezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az óvodavezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is. Ezután, a fenntartó képviselője, a vezető 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.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

4. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézmény vezetője „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

5. 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:	

Kapcsolódó Dokumentumok:

- SZMSZ
- Házi rend
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésről

A Panaszkezelési Szabályzatot a Kőbányai Mászoka Óvoda nevelőtestülete a munkatervvel egyidejűleg véleményezte és elfogadta.

A szabályzatot a Szülői szervezet a munkatervvel egyidejűleg véleményezte és elfogadta.

A szabályzat személyi és térbeli hatálya: A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény a székhelyén a faliújságon és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Budapest, 2017. 08.25


Szülői Szervezet képviselője



A 2017-18 nevelési év vezetői munkatervével egyetértek

Bakáné Kovács Márta

Bakáné Kovács Márta

Bosnyák Edit

Bosnyák Edit

Bobori Gyula

Bobori Gyula

Dojcsánszki Enikő

Dojcsánszki Enikő

Fülöp Zoltánné

Fülöp Zoltánné

Kácsor Tímea

Kácsor Tímea

Kovács Attiláné

Kovács Attiláné

Mátyusné Sz. Beáta

Mátyusné Sz. Beáta

Oroszné S. Margit

Oroszné S. Margit

Juhászné Sárga Éva

Juhászné Sárga Éva

Szabó Irisz Irén

Valjakosz Eszter

Valjakosz Eszter

Tóth Judit

.....
Tóth Judit

Egyetértek:

.....
Juhász S.Éva

Juhászné S.Éva

Közalkalmazotti Tanács elnöke

.....
Groszmann-Józsa Erika

Groszmann-Józsa Erika

Szülői szervezet elnöke

2017.augusztus 25



.....
Forintos Ilona

Forintos Ilona
óvodavezető