



ORBÁNHEGYI ÓVODÁK

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2018.

A szabályozás célja:

Az intézményekben történő munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében esetlegesen felmerülő problémák, viták 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 kiterjed: az intézmény dolgozóira és a szülőkre

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2018. május 31.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozókat 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.

Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

Amennyiben valakinek az intézmények szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszennvedője vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény vezetője felé.

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 tevékenységek szintjei, lépései

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: 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.

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

Gyermekekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések → vezető, vezető-helyettes

Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető-helyettes

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.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel

- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető, vezető-helyettes

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.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.

A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmények már döntést hoztak, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés) vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.

A fenntartó az intézmény vezetőjének és az érintetteknek a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszt tevővel, közös, írásos javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

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” meglétéről az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Panaszkezelési nyilvántartó lap

panasztétel időpontja:		panasztevő neve:	
Panasz leírása:			
A panaszt fogadó	neve:	kivizsgálás módja:	
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés:			
a végrehajtásért felelő neve:		panasztevő tájékoztatásának időpontja:	