



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: Horváth-Brém Marianna óvodavezető

Készült: 2018. szept. 01.

A dokumentum jellege: Nyilvános

Hatályos: 2018.09.01-től, visszavonásig

Jogsabályi háttér:

- 2013.éviCLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011.évi CXII.tv az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról
- 20/2012. (VIII.31) EMMI rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

A szabályzat célja:

Az intézményben történő munkavégzés során a belső-külső partnerek körében az esetlegesen felmerülő problémákat, vitás helyzeteket leggyorsabban, a vitás felek teljes körű megelégedésével, megfelelő szinten lehessen feloldani, megoldani a panaszkezelési eljárás során.

Panaszkezelési eljárás a panaszügyek elbírálása, kivizsgálása és a panasz megszűnését eredményező eljárás rendjét tartalmazza.

A panaszok kezelése:

A panasz tárgyától függően az óvodapedagógus vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik.

A panaszok kezelése a hatályos törvényi előírások, az intézmény működését befolyásoló szabályozók (Alapító Okirat, Szmsz, Házirend.....) figyelembe vételével történik, a gyermekek érdekeit mindenek felett tartva.

Az intézmény a működése során törekszik belső-külső partnerei teljes körű megelégedésére ennek érdekében a minél gyorsabb, azonnali kivizsgálással,

az intézkedések magas fokú hatékonyságával a további problémák kialakulásának megakadályozásával igyekeznek a felmerült panaszt kezelni, megoldani.

Panaszos ügyek esetén az intézmény törekszik arra, hogy azokat az érintettek egymással, közvetlenül tisztázzák.

Panasz fogalmának meghatározása:

Szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel belső- és külső partneri kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja, sérelmezi az eljárást, és megfogalmazza ezzel 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 nem a tőle elvárható elvárásoknak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

A panasz felvétele történhet:

- szóban személyesen
- írásban (postai- és elektronikus úton)

A panasz kezelés helyi rendje

- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.

- Az óvodapedagógusoknak a szülői értekezleteken, fogadó órákon felmerült minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és aznap, legkésőbb másnap át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.
- Az intézmény a panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult bevonni.
- Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost a bejelentés beérkezéstől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével értesíti a panasztevőt.
- A panaszost szükség szerint tájékoztatni szükséges az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.
- A panaszkezelési eljárások felelőse az óvoda vezetője, aki minden nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót.

A panaszkezelés fokozatai

- A problémát az óvodapedagógus kezeli, saját hatáskörben megoldja
- Az intézményvezető kivizsgálja, kezeli a problémát.
- Panasz jelentését követően a fenntartó bevonása

Panaszkezelés gyermek, szülő esetében

- A panaszos a problémájával a csoport óvodapedagógusához fordul
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha eredményes, a probléma lezárul.
- Amennyiben az óvodapedagógus saját hatáskörében nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az óvodavezető felé.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.

- Az óvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- A panasz valóság tartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – óvodapedagógusokat, dajkát, szülőket - be kell vonni.
- Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül és csak a legszükségesebb esetben, von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- A kivizsgálást folytató személy(ek) a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.
- Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
- Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- Ha a probléma megoldásához türelmi idő kell, 1 hónap elteltével az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megtörténik.
- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 munkanapon belül történik..
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az óvoda vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.

Panaszkezelés az intézmény alkalmazottai esetén

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során az esetleges felmerülő problémákat, vitákat miután az érintettek egymással közvetlen tisztázni nem tudták, a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.
- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az óvoda vezetőjéhez
- Az óvoda vezetője 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, az óvodavezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az óvodavezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az óvodavezető a beválást.
- A türelmi idő leteltével a probléma nem oldódott meg, az óvodavezető a fenntartó felé jelez.
- Az óvoda vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, melyet írásban rögzítenek.
- A fenntartó képviselője és az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha a probléma lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult Munkaügyi Bírósághoz, ezután már csak oda fordulhat. Innen az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Konkrét lépések a helyesbítésre

Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.

A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintettek részére történő eljuttatása.

A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.

A panaszkezelést utánkövető vizsgálata annak, hogy az panasztevő érintett elégedettsége változott-e.

A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.
- Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a panaszt a nyilvántartó lapon rögzíteni szükséges
- A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell. (Hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)

A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.

- Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése
- Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.

A panaszokkal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.