

# EGYESÍTETT ÓVODA ÉS BÖLCSŐDE INTÉZMÉNY

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



2021

## **Panaszkezelési szabályzat**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az Egyesített Óvoda és Bölcsőde Intézményben a munkavégzés közben, érzékelhető, problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Az intézmény gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket; valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panasszal élni olyan esetekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A Panaszkezelési szabályzatról minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (a gyermek óvodapedagógusánál, kisgyermeknevelőjénél, a munkaközösségvezetőnél, a bölcsőde szakmai vezetőjénél, az intézményvezetőnél),
- telefonon,
- írásban,
- elektronikusan,
- elégedettségi kérdőíveken.

Az intézmény Szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés tapasztalása, vagy tudomásra jutása esetén a dolgozó köteles az az intézmény vezetője felé jelzéssel lenni.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője vizsgálja ki, A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak, melynek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.

A folyamatot az intézmény vezetője irányítja, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe. Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának adja át.

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül intézkedik. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a fenntartónál élhet további panasszal.

Írásbeli panasz esetén a panaszt kivizsgálása során a panasszal kapcsolatos álláspont jegyzőkönyvben rögzítésre kerül és az érdemi döntés/intézkedés pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldésre kerül a panaszt tevő részére.

#### Panaszkezelési rend:

- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni.

### 1. Panaszkezelés a partnerek részére (folyamatszabályozás)

#### I. szint:

A panaszos (szülő) a csoportvezető felé fordul

A csoportvezető óvodapedagógus, kisgyermeknevelő megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem találja jogosnak, tisztázza az ügyet.

Jogos panasz esetén a csoportvezető egyeztet az érintettel.

#### II. szint:

Amennyiben a probléma túlnő a csoportvezető kompetenciáján, a vezetőhöz fordul a panaszával az érintett.

A vezető egyezteti a problémát, megoldást keres és a javaslat bevalására türelmi időt jelöl ki.

#### III. szint:

Amennyiben a probléma továbbra is fennáll, a panaszos jelzi a problémáját a fenntartó felé.

A fenntartó a vezető bevonásával megvizsgálja a panaszt és javaslatot tesz a probléma kezelésére.

### 2. Panaszkezelés az alkalmazottak részére (folyamatszabályozás)

#### I. szint:

Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban jelzi a vezető felé.

A vezető megvizsgálja a panasz jogosságát (3 napon belül).

Amennyiben a panasz nem jogos, a vezető tisztázza az ügyet a panaszossal.

Amennyiben a panasz jogosnak minősül, a vezető a panaszt írásba foglalja.

Amennyiben a panasz megoldásához türelmi időre van szükség, 1 hónap időtartam után a panaszos és a vezető közösen értékeli a megoldás bevalását.

#### II. szint

Amennyiben a panaszos nem tartja kielégítőnek a panasza kezelését, akkor a fenntartóhoz fordul.

### 3. Panaszkezelési nyilvántartó lap

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó) szóbeli: személyesen/telefonon írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/ elektronikus levél		
Panasz leírása:		
Panasz felvevő	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

## 5. Egyéb rendelkezések

### **A szabályzat személyi és térbeli hatálya:**

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

### **A szabályzat elérhetősége:**

A Panaszkezelési szabályzat az intézmény székhelyén, a faliújságon és a honlapon érhető el.

### **A szabályzat hatálybalépése:**

2021. augusztus 30. napjától hatályos.

.....  
intézményvezető

## **Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék**

Az Egyesített Óvoda és Bölcsőde Intézmény Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület **2021. augusztus 30.** napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. Az Egyesített Óvoda és Bölcsőde Intézmény Panaszkezelési szabályzatát, a szülőket képviselve a Szülői Választmány elnök helyettese Bujdosóné Lajter Annamária megismerte, javaslattevő jogával rendelkezett, elfogadta.

## **Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok**

SZMSZ

Munkaköri leírások

2013. évi CLXV. törvény és panaszokról és a közérdekű bejelentésről

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

20/2012. (VIII.31.) EMMI-rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési névhasználatról

I. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI-rendeletéhez.