

Forrás Evangélikus Keresztyén Óvoda

OM: 036802



A PANASZKEZELÉS INTÉZMÉNYI ELJÁRÁSRENDJE



Hatályos: 2024.01.01.

A panaszkezelés intézményi eljárásrendjét kiadta:

Szóllósyné Lassu Zsuzsanna óvodaigazgató

1. Bevezetés

- A panaszkezelés intézményi eljárásrendje azokat a folyamatokat érinti, amelyeket nem szabályoz a nevelési-oktatási intézmény (a továbbiakban: intézmény) házirendje, szervezeti és működési szabályzata.
- Az intézménybe járó gyermekek szüleit, illetve gondviselőit, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az óvodaigazgató helyettes köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény igazgatójánál intézkedést kezdeményezni.
- A panaszkezelés intézményi eljárásrendjéről az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden óvodás gyermek szülőjét, a tanulót és szüleit, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. Jogszabályi háttér

- A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény
- A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
- A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet

3. A szabályozás célja

- A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
- A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, óvodaigazgató és helyettese
- A szabályozásért felelős: óvodaigazgató
- Határidő: a problémához rendelt
- A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők
- A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2024.
- Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

4. 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 óvodaigazgató helyettes ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

5. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen,
- írásban (Forrás Evangélikus Keresztyén Óvoda, 8100 Várpalota, Jókai u. 10.),
- elektronikusan (forrasovi90@gmail.com).

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus vagy az óvodaigazgató-helyettes hatáskörébe tartozik.

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A szülők a szülői munkaközösségen keresztül is élhetnek panasszal.

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

6. A panaszkezelés lépcsőfokai

6.1. Az óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy az óvodaigazgató helyetteshez fordul.

6.2. Az óvodaigazgató helyettes kezeli a problémát, vagy az óvodaigazgatóhoz fordul.

6.3. A panasztevő közvetlenül az óvodaigazgatóhoz fordul.

6.4. Az óvodaigazgató a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

7. A tevékenységek szintjei, lépései

7.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához, vagy az óvodaigazgató helyetteséhez fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja az igazgató helyettesét.

Határidő: max. 3 munkanap

Felelős: Óvodapedagógus, óvodaigazgató helyettes

II. szint: Az óvodaigazgató helyettes továbbítja a panaszt az óvodaigazgató felé

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

Határidő: 15 munkanap

Felelős: óvodaigazgató

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az óvodaigazgató 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.

A folyamat gazdája az óvodaigazgató helyettes, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

7.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: óvodaigazgató, óvodaigazgató helyettes.

Neveléssel kapcsolatos kérdések: óvodaigazgató, óvodaigazgató 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, továbbviszi 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, óvodaigazgató helyettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az igazgató helyettes vagy igazgató felé.

- Igazgató vagy igazgatóhelyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: igazgató, igazgató helyettes

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató 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 folyamat gazdája az óvodaigazgató helyettes, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	