

Iktatószám: *Alt/K/69/2024/5*



BP18 EGYESÍTETT ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: Kékesi Szilvia
igazgató



Jelen dokumentum hatályos: 2024. január 01. – módosításig/visszavonásig
a Bp18 Egyesített Óvodában és Tagintézményeiben
Ezzel egyidejűleg a 2020.08.01-én hatályba lépő szabályzat hatályát veszti.

A Panaszkezelés eljárási rendje

A szabályozás célja: A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

A szabályozásért felelős: igazgató

A szabályzat hatálya kiterjed: az intézmény munkavállalóira, valamint a jogviszonnyal bíró gyermekek szüire

Szabályzat felülvizsgálata: szükség szerint vagy törvényi változáshoz igazítva

A panaszkezelés eljárásrendje:

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a panasz benyújtójával kell tisztázni.
- Amennyiben a megbeszélés nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelési szabályzatban megfogalmazott eljárásrend szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, a panaszkezelési eljárásrend szerinti helyhez vissza kell helyezni a problémát, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panasz kezelés folyamatát 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 dokumentáció az igazgatói / tagintézmény-igazgatói irodában található meg.
- Az igazgató/ tagintézmény-igazgató ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, és szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

A panaszkezelés szintjei, lépései

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos saját vagy gyermeke képviseletében első körben a gyermeke csoportjának óvodapedagógusához fordul a problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát, lehetőség szerint a panaszt kiváltó okot tisztázza a panaszossal, amennyiben nem sikerül megoldani a problémát akkor továbbítja az érintettek felé a panaszt.
- Panasz esetén elsődleges feladat, hogy egyeztető megbeszéléseket folytassanak le az érintettek, amennyiben ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Az óvodapedagógus szóban tájékoztatja a tagintézmény-igazgatót.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a tagintézmény-igazgató felé

- A tagintézmény-igazgató egyeztető megbeszélést folytat a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetésről, megbeszélésről írásos feljegyzés készül, melyben rögzítik a megállapításokat és a megállapodást a panasz megoldásával kapcsolatosan.
- Amennyiben a panasz tagintézmény-igazgatói szintű kezelése eredményes és erről írásos dokumentum is készült, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.

A tagintézmény-igazgató, írásban tájékoztatja az igazgatót a megbeszélésről, az írásos feljegyzést és a panaszhoz kapcsolódó egyéb dokumentumokat megküldi számára.

Határidő: 15 nap

Felelős: tagintézmény-igazgató

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

- Az igazgató a tagintézmény-igazgató bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Az igazgatói egyeztetést a panaszossal, melyet írásos feljegyzésben rögzítenek, melyben rögzítésre kerülnek a megállapítások és a megállapodások a panasz megoldásával kapcsolatosan. Amennyiben a panasz igazgatói szintű kezelése eredményes, melyet a feljegyzésben rögzítettek, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: igazgató

IV. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt az intézmény fenntartója felé.

- Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik, amennyiben ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

V. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé

- Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- Gyermekkel/szülőkkel kapcsolatos ügyek /felelős: a tagintézmény-igazgató
- Neveléssel kapcsolatos kérdések / felelős: tagintézmény-igazgató, igazgatóhelyettesek
- Munkaügyi/munkajogi kérdések /felelős: igazgató, igazgatóhelyettes
- Munkaszervezési kérdések /felelős: tagintézmény-igazgató, igazgatóhelyettes
- Egyéb kérdések /felelős: tagintézmény-igazgató, igazgató, igazgatóhelyettes

A terület felelőse 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, amennyiben ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: témakör felelős, felettes vezető

II. szint: A témakör felelőse az igazgatóhoz fordul

- Az igazgató, igazgatóhelyettes, illetve tagintézmény-igazgató bevonásával egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, amennyiben ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: igazgató, igazgatóhelyettes, tagintézmény-igazgató

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, melyben a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó, igazgató

IV: szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él.

- Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Az eljárásrendhez kapcsolódó dokumentumok:

- **Elkészülő dokumentum(ok):** Panaszkezelési adatlap, mely tartalmazza panasz leírását, megállapodásokat,
- **Egyéb dokumentumok:** feljegyzések, jegyzőkönyvek, bírósági határozatok másolata, egyéb dokumentumok pl. gyermekbaleset esetén az orvosi zárójelentés

Melléklet:

1. számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap		ikt.sz.: .../.....
Panasztétel időpontja:	Panaszt tevő neve:	
Panasz tárgya:		
Benyújtott dokumentumok megnevezése:		
Panasz rövid, tényyszerű leírása:		
<p>Budapest,</p> <p style="text-align: right;">.....</p> <p style="text-align: right;">Név/ aláírás</p>		

INTÉZMÉNYI ADATFELVÉTELI LAP

<p>Panaszkezelő Nyilvántartási lapot befogadó</p>	<p>Munkavállaló neve:</p> <p>aláírása:</p> <p>munkaköre/beosztása:</p>	<p>Kivizsgálás módja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panaszkezelési nyilvántartólap befogadása - tények megismerése a benyújtott dokumentumok alapján - érdekelt felekkel lefolytatott tényfeltáró megbeszélés
	<p>Panaszkezelés szintjének megadása:</p> <p>Intézményi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - csoportszintű I. - tagóvoda-vezetői szint II. - intézményvezetői szint III. - Fenntartói IV. 	<p>Kivizsgálás eredménye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sikeresen lezárult - további intézkedés - szükséges
<p>További szükséges intézkedés leírása:</p>		
<p>A megtett további intézkedésekről a Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</p>		
<p>Végrehajtásért felelős neve:</p>	<p>A végrehajtás időpontja:</p>	