

WOSINSKY MÓR ÓVODA

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje
Röviden: Panaszkezelési Szabályzata



TOLNA

2022.

Tartalom

I. Bevezetés	3
II. Panaszok kezelése /Eljárás rend:	4
III. A tevékenységek szintjei, lépései.....	4
III.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	4
III.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	5
III.3. Panasznyilvántartás	6
IV. Dokumentumok	7
V. Egyéb rendelkezések	8
VI. Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék.....	9

I. Bevezetés

A Wosinsky Mór Óvoda –a törvényes működés mellett –a minőségi szolgáltatásra is törekszik és ennek megfelelően készíti el az intézményt szabályzó dokumentumokat.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Amennyiben valakinek az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvedője vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény vezetője felé.

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése. Hisszük, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

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, intézményvezető és helyettesei

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2022. 06.08.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

Fogalmak, meghatározások

Panaszszóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással 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 dolgozói nem a tőlük elvárható elvárásoknak megfelelően jártak el, s így őt sérelem érte.

Panasz felvétele Az intézmény dolgozóinak –elsősorban a pedagógusoknak –a szülői értekezleteket, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- Szóban, személyesen
- Írásban (postai, vagy elektronikus módon)

II. Panaszok kezelése /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 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 nyilvántartást köteles vezetni. A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.
- ✓ A beérkezett panaszokat közérdekű bejelentéseket áttekintjük, a következményeket levonjuk, és amennyiben szükséges a panaszkezelési szabályzatunkon módosítsunk.
- ✓ „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

III. A tevékenységek szintjei, lépései

III.1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

- A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) 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 a vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint:

- Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a telephelyvezető 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: telephelyvezető

III. szint:

- A telephelyvezető továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 20 munkanap

Felelős: Intézményvezető

IV. szint:

- A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető 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

V. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él.
- Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

III.2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

- A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:
 - Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: vezetőhelyettes, telephelyvezető, munkaközösség vezető
 - Neveléssel kapcsolatos kérdések: vezetőhelyettes, telephelyvezető, munkaközösség vezető
 - Munkaügyi, munkajogi kérdések: vezetőhelyettes, telephelyvezető, intézményvezető
 - Munkaszervezési kérdések: vezetőhelyettes, telephelyvezető, intézményvezető
 - Egyéb kérdések: vezető helyettes, telephely vezető, intézményvezető
- 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: vezető helyettes,telephelyvezető, munkaközösség vezető, intézményvezető,

II. szint:

A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az intézményvezető felé.

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

Határidő:10 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, 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.

III.3. Panasznyilvántartás

- A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbiakat tartalmazza:
 - ✓ a panaszos (intézmény/személy) adatait
 - ✓ a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - ✓ a panasz benyújtásának időpontját és módját
 - ✓ a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
 - ✓ a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét.
 - ✓ a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
 - ✓ a panaszban megjelölt igényről való döntést
 - ✓ a panasz megválaszolásának időpontját és módját
 - ✓ a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

- Az írásbeli panaszokat –beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –továbbá az azokra adott válaszokat 5 évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük, megsemmisítjük.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

- A döntés lehet:
 - ✓ a panasz elfogadása
 - ✓ a részbeni elfogadása
 - ✓ a panasz elutasítása.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben).

III. Dokumentumok

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról
- 20/2012 (VIII.) rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

Elkészülő dokumentum (ok):

- Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

IV. Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

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

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzat valamennyi feladatellátási helyen elérhető,

A szabályzat hatályba lépése: Jelen szabályzat 2022. év 06. hónap 08.napjától hatályos.

Kelt.: Tolna, 2022. 06.07.



Némethné Szüts Melitta

Némethné Szüts Melitta

Intézményvezető

V. Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Wosinsky Mór Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának tartalmát a nevelőtestület 2022.06.07.-én megismerte, és elfogadta. (jelenléti ívek mellékelve)

.....
Nevelőtestület képviselője

.....
Nevelőtestület képviselője

a Szülői Szervezet képviselői 2022. április 27. napján megismerték és egyetértésüket kinyilvánították. (Jelenléti ívek mellékelve)

.....
Dr. Konkoly Edit
SZK elnöke

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:

Iktatási szám:

Intézmény OM azonosítója:202088

Intézmény címe (megfelelő aláhúzendó):

7130. Tolna Bartók. u. 41.(Pitypang Óvoda)

7130. Tolna Festetich. u. 131. (Gesztenyés kert óvoda)

7130. Tolna Selyemgyár. u. 5. (Selyem Óvoda)

7130. Tolna Alkotmány. u. 76. (Aprajafalva Óvoda),

7131. Tolna-Mözs Szent. István. u. 38. (Zöldkert Óvoda).

Panaszfelvevő

neve:.....

Beosztása:.....

Panasztétel időpontja: (a panasztevő tölti ki)

.....

Panasztevő neve:(a panasztevő tölti ki)

.....

Címe:(a panasztevő tölti ki)

.....

Elérhetősége: (a panasztevő tölti ki)

.....

Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó, a panasztevő tölti ki):

Szóbeli: személyesen/telefonon

Írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail

A panasz leírása:(a panasztevő tölti ki):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A panasz orvoslására tett intézkedések:

(A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt mellékletek megnevezése:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:

.....

Kivizsgálás módja:

.....

Kivizsgálás eredménye:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

A panasz elutasítása esetén annak indoklása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

.....
.....

Dátum: Tolna,

.....

A panasz benyújtójának aláírása

.....

Igazgató/panasz fogadója