

# *A Jászladányi Óvoda és Bölcsőde*

## *Panaszkezelési Szabályzat*



**2018.**

***Készítette:*** Lajosné Kiss Klára  
Óvodavezető

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### ***Bevezetés***

A Jászládányi Óvoda és Bölcsőde intézményében folyó munkavégzéssel, munkaszervezéssel, a gyermekek nevelésével – oktatásával, egyes döntésekkel összefüggő partneri panaszok egységes eljárás és szabályok mentén történő kivizsgálása, kezelése érdekében készítette el ***Panaszkezelési Szabályzatát.***

Az óvoda és bölcsőde gyermekeit, szüleit, gondviselőit, az óvoda dolgozóit, illetve az intézmény partnereit ***panasztételi jog*** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézményt fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni.

### ***A szabályzat célja***

A panaszkezelési szabályzat, eljárás célja, hogy az intézményekben történő munkavégzéssel illetve munkavégzés során a szülők, alkalmazottak és partnereink körében esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

***A szabályozásért felelős:*** Intézményvezető

***A szabályzat hatálya kiterjed:*** az intézmény munkavállalóira, szülőkre, partnerekre

***A szabályzat hatálybalépésének ideje:*** 2018. 04. 01.

***A szabályzat felülvizsgálata:*** 3 évente

## II. A PANASSZAL ÉS A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS ALAPELVEK

A beérkezett panaszokat, észrevételeket elemezzük és a kapott eredményeket felhasználjuk továbbfejlődésünk, szakmai munkánk eredményességének biztosítása érdekében. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, azonos szabályok és eljárások mentén kezeljük.

A panaszkezelés során fel kell tárni a panasz okát, indokát, a panaszt minél előbb orvosolni kell. Az panaszkezelési eljárásnak gyorsnak, tisztességesnek, hitelesnek és érdeminek kell lennie.

### ***Panaszkezelési eljárás menete:***

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (57/ 453 - 694)
- írásban (5055, Jászladány, Petőfi Sándor. u. 11 - 13.)
- elektronikusan az [ovoda.jaszladany@invitel.hu](mailto:ovoda.jaszladany@invitel.hu) e-mail címen (Petőfi úti óvoda)  
[szivarvanyovodajaszladany@gmail.com](mailto:szivarvanyovodajaszladany@gmail.com) (Rákóczi úti óvoda)
- valamint az Intézményi Önértékelés keretében a partneri elégedettség mérésére szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyatól függően – az óvodapedagógus, kisgyermeknevelő, a telephelyvezető vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

### ***Szóbeli panasz:***

A panaszos személyesen hétfőtől – péntekig: 8:00 – 16:00 óra között teheti meg panaszát a megfelelő személynél.

Az intézményvezetőnél személyesen, akadályoztatása esetén telefonon hétfőtől – péntekig, 8:00 – 16:00 között.

### ***Írásbeli panasz:***

A panaszos írásos formában benyújtott panaszát személyesen vagy más által átadott irat útján hétfőtől – péntekig 8:00 – 16:00 óra között az intézmény titkáránál vagy az intézményvezetőnél nyújthatja be.

Postai úton, az intézmény címére feladott levél formájában (bármikor) időkorlát nélkül.

Elektronikus levélben az óvoda vagy a telephely e-mail címére küldött levél formájában időkorlát nélkül.

### **III. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND**

#### ***III.1. Panaszkezelési eljárásrend partner (szülő, gyermek) esetében***

##### ***I. szint***

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz, kisgyermeknevelőhöz fordul.
- Az óvodapedagógus, kisgyermeknevelő aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus, kisgyermeknevelő egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

***Határidő:*** 5 munkanap

***Felelős:*** óvodapedagógus, kisgyermeknevelő

##### ***II. szint***

- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus, kisgyermeknevelő, nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Amennyiben a telephelyen az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti azonnal a telephelyvezető felé.
- Abban az esetben, ha a telephelyvezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti azonnal a panaszt az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető, telephelyvezető egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a bevényt.

***Határidő:*** 5 munkanap

***Felelős:*** telephelyvezető, intézményvezető

##### ***III. szint***

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 30 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal vagy képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

***Határidő:*** 30 munkanap

***Felelős:*** Fenntartó, intézményvezető

### **III.2. Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére**

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

#### **I. szint**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos	vezető
Neveléssel kapcsolatos kérdések	vezető
Munkaügyi/munkajogi kérdések	közvetlen felettes, elrendelő
Munkaszervezési kérdések	közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz, jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

**Határidő:** 5 munkanap

**Felelős:** közvetlen felettes

#### **II. szint**

- Ha a probléma nem oldódott meg a terület felelőse írásban közvetíti a panaszt az intézményvezető felé.
- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Az egyeztetést, megállapodást minden esetben írásban rögzítik. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

**Határidő:** 10 munkanap

**Felelős:** intézményvezető

### ***III.szint***

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 30 munkanapon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

***Határidő:*** 30 munkanap

***Felelős:*** Fenntartó, intézményvezető

### ***IV. szint***

- Ha a probléma nem oldódott meg a panaszos ezt követően problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat.

## **IV. DOKUMENTÁCIÓ, PANASZNYILVÁNTARTÁS**

A panaszokról, azok megoldását szolgáló intézkedésekről az 1. számú melléklet szerinti nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartásnak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- 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 végrehajtásáért felelős személy megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a panasz kivizsgálása során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez szolgáló egyéb információkat

Az írásbeli panaszokat, a szóbeli bejelentés során készült jegyzőkönyveket, a panaszok kivizsgálásáról szóló döntéseket 3 évig őrizzük meg, ezt követően selejtezzük. A nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának a célját szolgálják.

Amennyiben, valamennyi fontos információ, adat rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

***A döntés lehet:***

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása

***Jogorvoslati lehetőségek***

A panasz elutasítása esetén az óvoda a panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával mely szervhez, hatósághoz vagy esetlegesen bírósághoz fordulhat.

***Egyéb rendelkezés***

Képviselő-testület jelen panaszkezelési szabályzatot a ...../2018. (III. 22.) számú határozatával fogadta el.

Jászládány, 2018. ....

Lajosné Kiss Klára  
intézményvezető

1. számú melléklet a Jászládányi Óvoda és Bölcsőde  
Panaszkezelési Szabályzatához

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő) Szóbeli: személyesen/telefonon Írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail/fax		
Panasz leírása:		
Panaszfelvevő:	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:	