

Terézvárosi Önkormányzat Szív Óvoda

OM: 034348

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



2016.

## **A panaszkezelési eljárás célja:**

- az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az intézménybe járó gyermekek szüleit/ gondviselőit, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszos ügyek esetében az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.
- Amennyiben valakinek az intézmény szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy ő –e az elszenvedője vagy sem, köteles azt jelenteni az intézmény vezetője felé.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, az ügy tudomására jutásától 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.
- A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos, és az érintettek írásban rögzítik.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/ vagy az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmény már döntést hozott, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés) vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.

A fenntartó az intézmény vezetőjének és az érintetteknek a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszt tevővel, közös, írásos javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe. Az intézmény vezetője a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Amennyiben 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 nyilvántartás”-t köteles vezetni.

A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a Házirenddel együtt a szülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Terézvárosi Önkormányzat Szív Óvoda  
1063 Budapest, Szív utca 6.  
OM: 034348

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panaszt tevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó neve, beosztása:	Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

**Mellékletek:**

- ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak a dokumentumai
- a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, ha nem fogadja el.
- amennyiben a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

**Egyéb rendelkezések****A szabályzat személyi és térbeli hatálya**

a szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzat az intézmény székhelyén, a vezetői irodában, továbbá az óvoda honlapján megtekinthető mindenki számára.

**A szabályzat hatálybalépése**

Jelen szabályzat 2016. szeptember 30. napjától hatályos

Szakácsné Nagy Zsuzsanna  
óvodavezető

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

A Szív Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a Nevelőtestület 2016. szeptember 19. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Szív Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a Szülői szervezet tagjai 2016. szeptember 20. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

SZMSZ

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

2013. évi CLXV. törvény panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

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

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