



# MARCALI ÓVODAI KÖZPONT



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2018.01.01

## **Tartalom**

1. Bevezetés.....	3
2. Fogalmak, meghatározások.....	3
2.1. Panasz felvétele .....	4
2.2. Panaszok kezelése .....	4
Eljárás rend:.....	4
2.3. A tevékenységek szintjei, lépései.....	5
A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend .....	5
Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend .....	6
3. Panasznyilvántartás .....	7
4. Dokumentumok.....	8
5. Egyéb rendelkezések .....	8

## 1.Bevezetés

A Marcali Óvodai Központ - a törvényes működés mellett- a minőségi szolgáltatásra is törekszik és ennek megfelelően készíti el az intézményünket szabályzó dokumentumokat.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Amennyiben valakinek az intézmények Szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvetője 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 helyettese

**A szabályozásért felelős:** intézményvezető

**Határidő:** a problémához rendelt

**A szabályzat hatálya:** intézmény dolgozói, szülők

**A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2018. 01.01.

**Szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

## 2. Fogalmak, meghatározások

**Panasz** szóban (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.

## **2.1.Panasz felvétele**

Az intézmény dolgozóinak - elsősorban a pedagógusoknak - a szülői értekezletet, 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)

## **2.2.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 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 minden tanulót, szülőket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 2.3. A tevékenységek szintjei, lépései

### 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 vezetőt.

**Határidő:** max. 10 munkanap

**Felelős:** óvodapedagógus

**II. szint:** Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető 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:** intézményvezető

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető 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.

## **Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**

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

- Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
- Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, munkaközösség vezető
- Munkaügyi/munkajogi kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, intézményvezető
- Munkaszervezési kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, telephelyvezető
- Egyéb kérdések → vezető helyettes, tagóvoda vezető, telephelyvezető 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:** intézményvezető

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

- Az igazgató 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.

### 3. Panasznyilvántartás

- A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat 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 szerzett 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 három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. 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 – panasz részbeni elfogadása – panasz elutasítása. A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben)

#### **4. 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)

#### **5. Egyéb rendelkezések**

##### **A szabályzat személyi és időbeli hatálya:**

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

##### **A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát valamennyi feladat ellátási helyen elérhető, valamint a [marcaliovodak.hu](http://marcaliovodak.hu) a web lapon.



### **A szabályzat hatálybalépése**

Jelen szabályzat 2018 év január hó 1-től hatályos.

Tamásné Turbéki Angéla

Intézményvezető

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

A Marcali óvodai Központ Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület, szülői szervezet képviselői** 2018. 01.31. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Jelenléti ív mellékelve)

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

**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 beszerzett 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: