



Panaszkezelési Szabályzata

Budapest, 2020. február

Mészáros Edit Éva

Óvodavezető

Az intézmény gyermekeit, a gyermekek érdekeit képviselve szüleit /gondviselőiket, és az intézményben dolgozókat panasztételi jog illeti meg.

Jogsabályi háttér:

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

2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény** és a közadatok újrahaznosításáról szóló **2012. évi LXIII. törvény** módosításáról

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, valamint az 1. melléklet a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelethez

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

Célja:

Az intézményekben történő munkavégzés során felmerülő problémák, viták minél gyorsabb, hatékonyabb megoldása, együttműködésre ösztönzés.

Feladata:

Panaszos ügyek esetén gyors, korrekt panaszkezeléssel a nézeteltérés megvitatása, közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.

Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.

Szükség esetén külső szakember bevonása.

Partnerek kötelességei:

Az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, az intézmény Pedagógiai Programja, az Etikai Kódex, valamint az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés esetén, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvedője vagy sem, köteles jelezni az intézmény vezetője felé.

Az intézményvezető feladatai:

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket, **az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.**

A panasz jogossága esetén kötelessége az ok elhárításával kapcsolatos intézkedés kezdeményezése azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.

Panaszkezelés formái:

Közvetlen megegyezés az érintettekkel.

Mediációs folyamat elindítása

Külsős szakember segítségének kérése

SZMSZ-ben, Házirendben rögzített eljárás kezdeményezése.

Eljárás menete:

- Írásbeli panasz átvétele, illetve szóbeli panasz esetén időpont kijelölése.
- Panasztevő meghallgatása 3 munkanapon belül.
- Egyeztető megbeszélés megszervezése, ahol mindenki elmondja álláspontját.
- Feljegyzés, jegyzőkönyv készítése. Az egyeztetés, megállapodás írásban rögzítése, mely tartalmazza a fellebbezés időbeli hatályát, jogorvoslati lehetőséget.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/ vagy az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- 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 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.
- A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

A panaszkezelés mellékletei:

- Szóbeli panasz esetén feljegyzés készítése
- Írásbeli panasz esetén: három napon belül megbeszélés időpontjának egyeztetése.
- A megbeszélésen feljegyzés vagy jegyzőkönyv készítése.
- Írásbeli tájékoztatás elkészítése, a panasztevő nyilatkozatával, mely tartalmazza, hogy a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja
- Amennyiben nem fogadja el, jegyzőkönyvet kell készíteni, indoklással, hogy miért nem fogadta el, tartalmaznia kell utóiratként a további teendők felsorolását.
- Fellebbezés, jogorvoslati lehetőség időbeli és személyi hatályát.

A szabályzat hatálya:

A szabályzat kiterjed az intézmény mindkét szervezeti egységére, valamennyi alkalmazottjára, partnereire.

A szabályzat felülvizsgálata, módosítása:

Minden nevelési év eleje.

Legitimizációs záradék

A Panaszkezelési Szabályzatban foglalt rendelkezések megtartása az óvoda valamennyi alkalmazottjára kötelező.

A benne foglaltak szerint élhetnek panaszukkal, az óvodával jogviszonyban nem álló külső személyeknek is.

A Panaszkezelési Szabályzattal:

A Szülői Szervezet: egyetért – nem ért egyet

A nevelő testület: 2020. évhónap napon % arányban jelen volt.

elfogadtafő% / nem fogadta el fő %

Jelenléti ív mellétként csatolva.

Hatálybalépése:

A Panaszkezelési Szabályzat az óvoda alkalmazottai és partnerei részére nyilvános.

Tárolása:

- Az óvodavezető irodájában
- Faliújságon kifüggesztve
- Az intézmény honlapján

Budapest,

Elfogadta:

.....

Készítette:

.....

Mészáros Edit Éva
óvodavezető

Tárgy: Szülői Szervezet véleményezése

Sorsz.	Csoport	A Panaszkezelési Szabályzatot elolvastam		Szülő aláírása
		Elfogadom a benne foglaltakat	Ellenvetésem van a benne foglaltakkal kapcsolatban	
1.	I.			
2.	II.			

Budapest,

1. sz. melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
Panasz fogadó neve: Panasz fogadó beosztása:	
Kivizsgálás módja:	
Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedések:	
Végrehajtásért felelős neve:	
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

