

**A „FEHÉR KAVICS”
KELENFÖLDI
REFORMÁTUS ÓVODA
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**



2017

Az intézmény OM azonosítója: 200019

*„Amit akartok azért, hogy az emberek ti veletek cselekedjenek,
mindazt ti is úgy cselekedjétek azokkal; mert ez a törvény és a próféták”*

(Máté 7, 12)

Fontos törekvésünk a minőségi munka megvalósítása, az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, a Helyi Pedagógiai Programunk, Magyarországi Református Egyház Közoktatási Intézményei számára készült Etikai Kódex ajánlásának figyelembe vételével.

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az óvodával kapcsolatban állók elégedettségére, ezért azt vallja, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések magas fokú hatékonysággal, a tovább gyűrűző problémák megakadályozásával, és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

Az óvoda gyermekeit és szüleit, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A szabályozás célja: a felmerült problémák, viták legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten kerüljenek megoldásra, orvoslásra (gyermek, felnőtt, partner, stb.).

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető, vezető – helyettes.

A szabályozásért felelős: intézményvezető.

Határidő: a problémához rendelt.

Szabályzat felülvizsgálata 5 évente.

Fogalmak, meghatározások

A panasz: szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel 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.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- szóban, személyesen
- telefonon (+361 /371-1314, +3630/758-0389)
- írásban, postai úton (1119 Budapest, Albert u. 1.)
- elektronikusan (refovoda@feherkavics.hu)
- az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszt fogadhatja:

- pedagógus
- dajka
- titkársági dolgozó
- intézményvezető
- karbantartó

A panasz kezelés helyi rendje

- A panaszos problémájával - a panasz tárgyától függően - az érintetthez fordul.
- A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
- A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési - oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – pedagógusokat, dajkákat, szolgáltatókat, szülőket stb. - be kell vonni.
- Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- A kivizsgálást folytató személy(ek) a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.
- Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszadásával

párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.

- Amennyiben a panasz írásban érkezik, a válasz minden esetben írásban történik. Egyéb esetben az ügy jellegétől, típusától függően egyéni mérlegelés szerint, szóban vagy írásban érkezik a válasz.
- Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 8 munkanapon belül megtörténik.
- Panasz elutasítása esetén (melyről megállapítást nyert, hogy nem jogos) a partner tájékoztatása ugyancsak 8 munkanapon belül történik.
- Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost a bejelentés beérkezésétől számított 8 napon belül értesíteni kell, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével értesíti a panasztevőt.
- Az ügyben érintettek a panasz tartalmáról információt nem adhatnak ki, illetve külső – az ügyben nem érintett és nem illetékes személyt – nem vonhatnak be.

A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.
- Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell felvenni.
- A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit írásban rögzíteni kell (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők).

Dokumentációs előírások

A panaszokról az óvodavezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja és a panasztevő neve.
2. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum).
3. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása.
4. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye.

5. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése.
6. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve.
7. A panasztevő tájékoztatásának időpontja.
8. Ha a tájékoztatásírásban történt, annak dokumentuma.
9. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
10. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.

- Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése.
- Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

A panaszkezelés lépcsőfokai

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát és tájékoztatja az intézmény vezetőjét a tényekről és a megoldásról
- Intézményvezető kivizsgálja és kezeli a problémát.
- Fenntartó bevonása, panasz jelentése

Konkrét lépések a helyesbítésre

Amennyiben a panaszhelytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.

A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintetek részére történő eljuttatása.

A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.

Záró rendelkezések

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény az óvodavezetői irodában és a weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Érvényességi záradék

Jelen szabályzat a Szervezeti és Működési Szabályzat elfogadása és jóváhagyása után 2017. december 01. napjától lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék:

A „Fehér Kavics” Kelenföldi Református Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a szülői szervezet véleményt nyilvánított.

A szülői képviselet, a „Fehér Kavics” Kelenföldi Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának elfogadásához a véleményezési jogát korlátozás nélkül, a jogszabályban meghatározott határidő biztosításával gyakorolta.

A dokumentummal kapcsolatban ellenvetést nem fogalmazott meg.

Kerekes Monika Krisztina
a szülői képviselet nevében

A „Fehér Kavics” Kelenföldi Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület 2017. október 25. napján megvitatta egyetértését kinyilvánította, és 6/2017. (X.25.) számú határozatával elfogadta.

Kelt: Budapest, 2017. 10. 19.

Takácsné Takaró Monika
intézményvezető