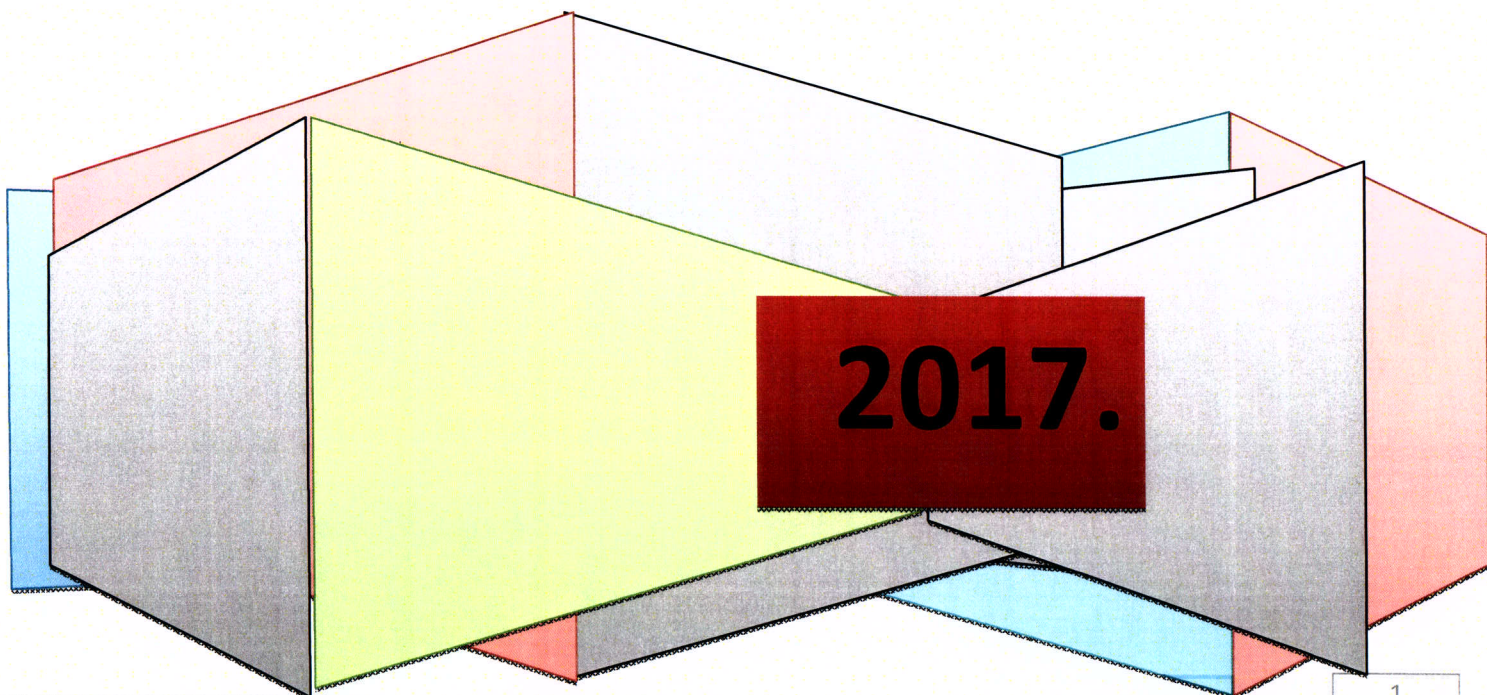


Wunderland Kindergarten a Szekszárdi Német Nemzetiségi  
Önkormányzat Óvodája  
OM azonosító: 036132  
7100 Szekszárd, Wesselényi u.19.  
Tel.: 74/510 982  
E-mail: wunderland.ovi@freemail.hu

# Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés: 2017.09.01.



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Intézmény OM- azonosítója:  <b>036132</b>	Intézményvezető:  <i>Gimona Attila</i> ..... aláírás
---	--

## Legitimációs eljárás

Nevelőtestület nevében:  <i>Lovás Thara</i> ..... aláírás
Óvodaszék nevében:  <i>[Signature]</i> ..... aláírás
Szülői Munkaközösség nevében:  <i>Zajos Róza</i> ..... aláírás
A dokumentum jellege: nyilvános
Érvényesség ideje: 2017.09.01 - visszavonásig



### **A szabályzat célja:**

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

### **A panasz fogalma, értelmezése:**

**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.

### **A panasztevők panaszaikat megtehetik:**

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- Szóban, személyesen
- Írásban (postai, vagy elektronikus módon).

### **A panaszok kezelése :**

A panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik. Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

### **Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében:**

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz fordul.
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az óvodavezető felé.

- Az óvodavezető 3 munkanapon belül 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 beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az óvoda vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

**Panaszkezelési eljárásrend az 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.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül 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 elfogadják 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.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az óvodavezető közreműködésével, akkor az óvodavezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az óvoda vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.

- Ezután, a fenntartó képviselője, az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a bevélet. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamatok gazdája az óvodavezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **Dokumentációs előírások**

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

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendőkről.

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
Panasz fogadó neve:	Kivizsgálás módja:
beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

## **Záró rendelkezések:**

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény az óvónői szobájában és a weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatálybalépése:

Jelen szabályzat: 2017. 09.01. napjától lép hatályba.

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék:

A Wunderland Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2017. augusztus 28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Ikt: (Jelenléti ív mellékelve)

## ***Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:***

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.