

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje

Bajnai Napközi Otthonos Óvoda

Készítette: Flóriánné Kovács Livia óvodavezető

Készült: 2018.01.13.

A dokumentum jellege: Nyilvános

Hatályos: 2018.01.15-től, visszavonásig

Jogszályi háttér:

- 2013.éviCLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011.évi CXII.tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII.31) EMMI rendelet a nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

A szabályzat célja:

Az intézményben történő munkavégzés során a belső-külső partnerek körében az esetlegesen felmerülő problémákat, vitás helyzeteket leggyorsabban, a vitás felek teljes körű megelégedésével, megfelelő szinten lehessen feloldani, megoldani a panaszkezelési eljárás során.

Panaszkezelési eljárás a panaszügyek elbírálása, kivizsgálása és a panasz megszűnését eredményező eljárás rendjét tartalmazza.

A panaszok kezelése:

A panasz tárgyától függően az óvodapedagógus vagy az óvodavezető (akadályoztatása esetén: óvodavezető helyettes) hatáskörébe tartozik.

A panaszok kezelése a hatályos törvényi előírások, az intézmény működését befolyásoló szabályozók (Alapító Okirat, SZMSZ, Házirend) figyelembe vételével történik, a gyermekek érdekeit mindenek előtt tartva.

Az intézmény a működése során törekszik belső-külső partnerei teljes körű megelégedésére ennek érdekében a minél gyorsabb, azonnali kivizsgálással, az intézkedések magas fokú hatékonyságával a további problémák kialakulásának megakadályozásával igyekszik a felmerült panaszt kezelni, megoldani.

Panaszos ügyek esetén az intézmény törekszik arra, hogy azokat az érintettek egymással, közvetlenül tisztázzák.

Panasz fogalmának meghatározása:

Szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel belső- és külső partneri kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézménynevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja, sérelmezi az eljárást, és megfogalmazza ezzel 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 nem a tőle elvárható elvárásoknak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

A panasz felvétele történhet:

- szóban személyesen
- írásban (postai- és elektronikus úton)
-

A panasz kezelés helyi rendje

- A panaszos problémájával 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.

- Az óvodapedagógusoknak a szülői értekezleteken, fogadó órákon felmerült minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és aznap, legkésőbb másnap át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

- Az intézmény a panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult bevonni.

- 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 10 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.

- A panaszost szükség szerint tájékoztatni szükséges az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

- A panaszkezelési eljárások felelőse az óvoda vezetője, aki minden nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót.

A panaszkezelés fokozatai

- A problémát az óvodapedagógus kezeli, saját hatáskörben megoldja
- Az intézményvezető kivizsgálja, kezeli a problémát.
- Panasz jelentését követően a fenntartó bevonása

Panaszkezelés gyermek, szülő esetében

- A panaszos a problémájával a csoport óvodapedagógusához fordul
- Az óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha eredményes, a probléma lezárul.
- Amennyiben az óvodapedagógus saját hatáskörében nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az óvodavezető felé.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
- Az óvodavezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal

- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – óvodapedagógusokat, dajkát, szülőket - 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 válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
- Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- Ha a probléma megoldásához türelmi idő kell, 1 hónap elteltével az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megtörténik.
- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 munkanapon belül történik..
- 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 megoldására.

Panaszkezelés az intézmény alkalmazottai esetén

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során az esetleges felmerülő problémákat, vitákat miután az érintettek egymással közvetlen tisztázni nem tudták, a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.
- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az óvoda vezetőjéhez
- Az óvoda vezetője 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, az óvodavezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az óvodavezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.
- amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az óvodavezető a beválást.
- A türelmi idő leteltével a probléma nem oldódott meg, az óvodavezető a fenntartó felé jelez.
- A óvoda vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére , melyet írásban rögzítenek.

- A fenntartó képviselője és az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha a probléma lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult Munkaügyi Bírósághoz, ezután már csak oda fordulhat. Innen az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Konkrét lépések a helyesbítésre

Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.

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

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

A panaszkezelést utánkövető vizsgálata annak, hogy az panasztevő érintett elégedettsége változott-e.

A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.
 - Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a panaszt a nyilvántartó lapon rögzíteni szükséges
 - A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell. (Hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)
- A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.
- Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése
 - Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.
- A panaszokkal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.

Záró rendelkezések:

- A panaszkezelési szabályzat a Bajnai Napközi Otthonos Óvoda minden belső-külső partnerére kiterjed.
- A Bajnai Napközi Otthonos Óvoda nevelőtestülete az intézmény Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban 2018.01.15-én egyetértését kinyilvánította, elfogadta

Kovács L.
.....
nevelőtestület képviselőjében

- A bajnai Napközi Otthonos Óvoda Szülői Munkaközösségének elnöke az intézmény Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban 2018.01.15-én egyetértését kinyilvánította, elfogadta

Szalay Lívia
.....
Szülői Munkaközösség Elnöke

Flóriánne Kovács Livia
.....

Flóriánne Kovács Livia
Óvodavezető



1. számú melléklet



Bajnai Napközi Otthonos Óvoda
2525 Bajna Óvoda u. 16..
Tel.: 33/447-137



Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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:

2. számú melléklet



Bajnai Napközi Otthonos Óvoda
2525 Bajna Óvoda u. 16..
Tel.: 33/447-137



Jegyzőkönyv

A panasz tételének időpontja:

A panasztevő neve:

A panaszt fogadó neve, beosztása:

A panasz leírása:

A panasz kivizsgálásának módja/eredménye:

A szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye:

az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

A panasztevő tájékoztatásának időpontja/formája:

A panasztevő nyilatkozata:

- a jegyzőkönyvben foglaltakat elfogadja

.....

- a jegyzőkönyvben foglaltakat nem fogadja el (indoklással)

.....

Amennyiben a panasztevő a jegyzőkönyvben foglaltakat nem fogadja el, feljegyzés a további teendőkről:

.....
Óvodavezető

3. számú melléklet



Bajnai Napközi Otthonos Óvoda

2525 Bajna Óvoda u. 16..

Tel.: 33/447-137



Megismerési nyilatkozat

A Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani:

NÉV	BEOSZTÁS	KELT	ALÁÍRÁS
FLÓRIANNÉ KOVÁCS LILIA	ÓVODAVEZETŐ	2018. 01. 13.	Flóriánné Kovács Lili
KONDÁR ISTVÁNNÉ	ÓVODAVEZETŐ HELYETTES	2018. 01. 13.	Kondár I.
DÓSA ISTVÁNNÉ	ÓVODAPEDAGÓGUS	2018. 01. 13.	Dósa I.
VAKÁN JUDIT	ÓVODAPEDAGÓGUS	2018. 01. 13.	Vakán J.
SZIKRAI BRIGITTA	DAYKA	2018. 01. 13.	Szikai Brigitta
KOPP MARIANN	DAYKA	2018. 01. 13.	Kopp Mariann
PALLAGI IGNÁC BÉLANÉ	DAYKA	2018. 01. 13.	Pallagi Ignác Bélané
TÓTH MÁRIA	TAXAKÉRŐ	2018. 01. 13.	Tóth Mária
HUNNEL ZITA KRISTINA	PEDAGÓGUS	2018. 01. 13.	Hunnel Zita Kristina

HORVÁTH TAMÁSNE	ÉLELMÉZÉS VEZETŐ	2018.01.13.	Horváth Tamásné
KOVÁCSNÉ TACSIK ILONA	SZAKÁCS	2018.01.13.	Kovácsné Tacsik Ilona
KATA TAKÁCS BILVIA	SZAKÁCS	2018.01.13.	Kata-Takács Bilvia
SZABÓ GYÖRGYNÉ	KONYHALANYSZ	2018.01.13.	Szabó Györgyné
DONOKOSNÉ KOVÁCS NICOLETT	KONYHALANYSZ	2018.01.13.	Donokosné Kovács Nicolett