

Kalocsa Város Óvodája és Bölcsődéje

OM azonosító: 027488

Panaszkezelési Szabályzat



Készítette Szabóné Juhász Ildikó

Kalocsa, 2023.10.27.

Panaszkezelési Szabályzat

Az óvoda gyermekeit, szüleiket/gondviselőiket, partnereit valamint az óvoda dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a tagintézményigazgatója köteles megvizsgálni.
Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény igazgatójánál, irányító testületnél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát vagy csoportos óvodapedagógushoz, illetve kollégához fordul.
2. Az érintett személy kezeli a problémát vagy a tagintézmény-igazgatóhoz fordul.
3. A tagintézmény-igazgató kezeli a problémát vagy a vezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül a vezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (78/600-866)
- írásban (6300 Kalocsa, Petőfi Sándor u. 26.)
- elektronikusan (kalocsaiovodak@gmail.com)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően - a csoportos pedagógus vagy a tagintézmény-igazgató, illetve az igazgató hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak és szülők részére

- A panaszkezelés eljárás célja, hogy az óvodában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- A panaszos panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 5 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 10 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 lezárul.
- 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 oldódik meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is. Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárul, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

4. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézmény igazgatója „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 utóiratként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési Szabályzat

5. 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:	

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- Házirend
- 2013. évi CLXV törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésről

Panaszkezelési Szabályzat

A Panaszkezelési Szabályzatot Kalocsa Város Óvodája és Bölcsődéje nevelőtestülete a munkatervvel egyidejűleg véleményezte és elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet a munkatervvel egyidejűleg véleményezte és elfogadta.

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat 2023.11.01-én lép hatályba és visszavonásig érvényes.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény valamennyi tagóvodájában a faliújságon és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Kalocsa, 2023.10.27.

Szabóné Juhász Ildikó
Szabóné Juhász Ildikó
igazgató



