

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2016

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményekben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az intézmények tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.
- Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.
- Konfliktusok esetén intézményeinkben resztoratív konfliktuskezelésre, mediátori, facilitátori segítség igénybevételére van lehetőség.
- Amennyiben valakinek az intézmények szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvedője vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény vezetője felé.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.
- A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmények már döntést hoztak, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés) vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.
- 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. Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a vezetőség más tagjának kell átadni.
- A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

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:	

Mellékletek:

- ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak a dokumentumai
- a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya

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

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény a székhelyén, a falújságon és weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2016. szeptember 20. napjától hatályos.

.....
.....

intézményvezető



Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Ficánkoló Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2016. szeptember 20. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. / Jelen ív mellékelve /

A Ficánkoló Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2016. szeptember 20. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek. / Jelenléti ív mellékelve /

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

SZMSZ

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

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

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 névhasználatról

I. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI-rendeletéhez.

Jelenléti ív

A Ficánkoló Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2016. szeptember 20. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

DERES JÓZSEFNÉ

Deres Józsefné

MÉSZÁROS SÁNDORNÉ

Mészáros Sándorné

NYAKASNÉ VINICZAI MÁRIA

Nyakasné Viniczai Mária

PENZERNÉ ÓDOR BEÁTA

Penzerné Ódor Beáta

SIMON CSILLA

Simon Csilla

JELLENLÉTI ÍV

A Ficánkoló Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai
2016. szeptember 20. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő
jogukkal rendelkeztek.

TYUKODI-TÖRÖK BERNADETT

Tyukodi Bernadett

VARGA-PEKALICS PATRÍCIA

Varga-Pekalics Patrícia

KAANDORPH ILDIKÓ

Kaandorph Ildikó