



# **Kerekerdő Evangélikus Óvoda**

## **Panaszkezelési szabályzat**

**OM azonosító: 02 9999**

**Hatályos: 2020. szeptember 01.**

## **1. Panaszkezelési rend az óvodában**

Az óvodásainkat, szüleiket /gondviselőiket, 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 az intézmény vezetője köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőségénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzatról” az óvodába beíratáskor a házirenddel együtt minden szülő/gondviselőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## **2. A panaszkezelés lépcsőfokai**

- a) Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az érintett csoport óvodapedagógusához fordul.
- b) Az óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy az óvodavezetőhöz fordul.
- c) A panasztevő közvetlenül az óvodavezetőhöz fordul.

## **3. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-25/240-377)
- írásban (8136.Lajoskomárom, Gesztenyefasor 2.)
- elektronikusan (kerekerdo@lutheran.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, vagy az vagy az óvodavezető hatáskörébe tartozik.

## **4. Panaszkezelés óvodás gyermek, vagy szülő/gondviselő esetében**

- A panaszos gyermek szülője/gondviselője, 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.
- Ha az óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az óvodavezető felé.

- Az óvodavezető három 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 óvodavezető 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.
- A folyamat gazdája az óvodavezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelési esetek folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## **5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az óvodában 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 elfogadja 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 óvodavezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, ezt írásban is rögzíti.

- Ezután, a fenntartó képviselője és az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a bevalást. 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 folyamat gazdája az óvodavezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelések folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## 6. 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 írása indoklással, az el nem fogadásról.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés készítése a további teendőkről.

**Panaszkezelési Nyilvántartó Lap**

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve:</b>	
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Panasz fogadó</b>	<b>neve</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>
	<b>beosztása</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>Szükséges intézkedés:</b>		
<b>Végrehajtásért felelős neve:</b>		<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>