

Panaszkezelési szabályzat



Érvényesség: 2019. szeptember 02-től visszavonásig

Készítette:
Szigeti Lászlóné
Óvodavezető

Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

SZÁZHOLDAS PAGONY KÖZÖS FENNTARTÁSÚ NAPKÖZI OTTHONOS ÓVODA

I. A panaszkezelési eljárás célja: az intézményi munka során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a lehető legmegfelelőbb szinten képesek legyünk feloldani.

Minden szülőnek és óvodai dolgozónak alapvető érdeke a fenti elvek maximális figyelembe vétele a gyermekek optimális fejlődése érdekében, hiszen a derűs, nyugodt légkör és egymás munkájának támogató segítése nélkül ez nem biztosítható.

PANASZ FOGALMA: Valakivel vagy valamivel való elégedetlenség kifejezése.

I./1. Panasz kezelése az intézmény szintjén:

Törekednünk kell arra, hogy az óvodában keletkezett vitát, panaszt, problémát az intézményben oldjuk meg.

Lehetőleg azon személyek keressenek megoldást a konfliktusra, akik között a vita keletkezett.

Amennyiben megnyugtatóan nem zárul le a panasz- minden esetben a vezető közreműködését kell kérni.

A vita megnyugtató lezárása esetén is az óvoda vezetőjét, vagy a vezető által megbízott személyt tájékoztatni kell minden óvodai dolgozónak.

Az óvodai hatáskörök és munkakörök az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában megtalálhatóak- a szülők részére ismertetésre kerül.



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

I./2.Panasz kezelése külső szakember bevonásával:

Szakértő, vagy más arra jogosult személy véleményét kell kikérni azon esetekben, amikor az intézmény megnyugtatóan nem tudja lezárni a panaszt, vagy pedagógiai célkitűzéseinek nem, vagy nehezen tud érvényt szerezni.

I./3.Panasz kezelése a fenntartó bevonásával:

A fenntartóhoz érkező intézménnyel kapcsolatos bejelentésekre, ha a fenntartó másként nem rendelkezik- az óvoda vezetője jár el.

Minden esetben a felmerült probléma tisztázása, megoldása a cél.

A vitás helyzet megoldására tett javaslatot legkésőbb 1 hónap múlva felül kell vizsgálni.

II. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

Panaszbejelentés szóban, írásban és elektronikus úton is történhet.

Akár szóban, akár írásban, akár elektronikusan történik a panaszbejelentés – törekedni kell a konfliktus azonnali feloldására, megnyugtató rendezésére.

Szóban történő bejelentésre válaszolhat az óvoda vezetője szóban, de írásban is, ha úgy gondolja, hogy másokat is érinthet a probléma, vagy a panasz hiányosságokat tárt fel és az intézkedés hatni fog az óvodában folyó nevelő- oktató munkára.

Írásos panaszra minden esetben írásban kell válaszolni a lehető leggyorsabb határidővel, de legkésőbb 15 napon belül.



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

II./1. A PANASZKEZELÉS MENETE :

- ***Szóbeli panasz:***

Személyesen és telefonon (06/87/436 – 350): hétfőtől - péntekig: 10:00 – 13:00 óra között.

- ***Írásbeli panasz:***

Személyesen, vagy más által átadott irat útján hétfőtől - péntekig: 10:00 – 13:00 óra között.

- ***Az óvoda vezetőjénél postai úton bármikor:*** Az óvoda címe: *Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napköziotthonos Óvoda, 8319.Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10.*
- ***Elektronikus levélben:*** ovoda@lesenceistvand.hu

II./2.A panasz elbírálása:

Egyeztetések, megállapodások, esetleges korrekciók megtételére kötelezi az óvoda dolgozóit a vezető írásban, amennyiben indokoltnak tartja ezt.

Utasításait maradéktalanul be kell tartani.

Megoldott probléma esetén annak rögzítése iktatószámmal ellátva történhet csak.

II./3.Jogorvoslati lehetőségek:

A panasz elutasítása esetén az Óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

II./4. Az óvoda dolgozói maradéktalanul törekednek a következőkre:

- Az előforduló hibákat azonnal kijavítják.
- A beérkező panaszokra azonnal reagálnak.
- Minden óvodai dolgozó ismeri az intézmény alapvető ügymeneteit és az intézményben lévő munkakörök jogosultságait.

III. EGYÉB RENDELKEZÉSEK:

III./1. A Panaszkezelési Szabályzat elérhetősége:

A jelen Panaszkezelési Szabályzatot az Óvoda honlapján és az óvodavezetői irodában, az Óvoda elérhetővé, illetve közzéteszi.

III./2. A Panaszkezelési Szabályzat hatályba lépésének ideje:

2019.09.02. – től visszavonásig.

Lesenceistvánd, 2019.08.30.



Szigeti Lászlóné
Szigeti Lászlóné

Óvodavezető



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

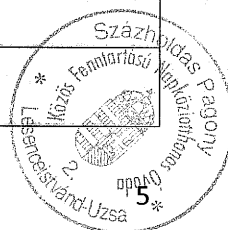
Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

MELLÉKLETEK

<u>PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP</u>	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
Panaszfogadó neve, beosztása:	
Kivizsgálás módja:	
Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés:	
A végrehajtásért felelős neve, beosztása:	
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

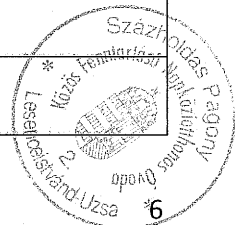
JEGYZŐKÖNYV: A PANASZTEVŐ TÁJÉKOZTATÁSÁRÓL

A tájékoztatás leírása:

Hozzászólások, megjegyzések:

Jelenlévők neve, minőségük, aláírásuk:

Dátum:



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

JEGYZŐKÖNYV

Készült a Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda hivatalos helyiségében.

Időpont: 2019.08.27.

Értekezlet minősége: Alkalmazotti értekezlet

Értekezlet témája: Panaszkezelési Szabályzat

Résztvevők köre: Óvoda Alkalmazotti Közössége

Az értekezlet határozatképes: 100% arányban

Jegyzőkönyvvezető: LAKATOS ZOLTÁNNÉ

Jegyzőkönyv hitelesítő: Lenkai Tímea és Kiss Lászlóné

TARTALOM:

1. Óvodavezetői köszöntő.
2. Az értekezlet határozatképességének meghatározása.
3. Jegyzőkönyvvezető és jegyzőkönyv hitelesítő felkérése, meghatározása.
4. A téma ismertetése.
5. Kérdésekre, kiegészítésekre, hozzászólásokra való felkérés az Óvodavezető részéről.
6. Reagálások.
7. Óvodavezető felterjeszti a Panaszkezelési Szabályzatot elfogadásra az Alkalmazotti Közösség felé.
8. Az Alkalmazotti Közösség a Panaszkezelési Szabályzatot 100% arányban, egyhangúlag elfogadta, s 1/2019. óvodavezetői határozat számon helyben hagyja.
9. Óvodavezető bezárja az értekezletet.

Lesenceistvánd, 2019.08.27.



Szigeti Lászlóné
Szigeti Lászlóné

Óvodavezető

Lakatos Zoltánné
Lakatos Zoltánné

Jegyzőkönyv vezető

Lenkai Tímea
Lenkai Tímea

Jegyzőkönyv hitelesítők

Kiss Lászlóné
Kiss Lászlóné

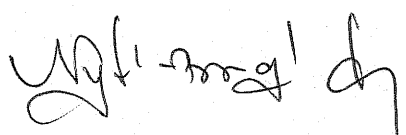
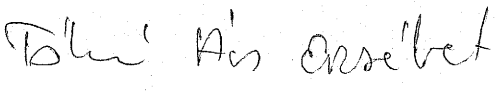
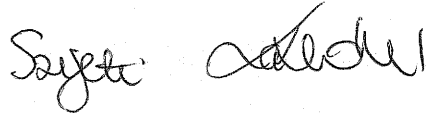
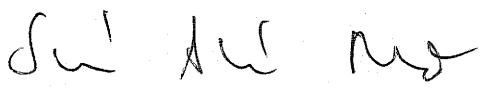
Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

OM: 036934

JELLENLÉTI ÍV

Nyíró – Bognár Mária Óvodapedagógus, Címzetes Óvodavezető	
Tóthné Ács Erzsébet Óvodapedagógus	
Lenkai Tímea Óvodapedagógus	
Szigeti Lászlóné Óvodavezető	
Sárfiné Illés Bernadett Szülői Szervezet Elnöke	

Lesenceistvánd, 2019.08.27.



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda

Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10. Telefon: 87/436-350

Email: ovoda@lesenceistvand.hu

ÖM: 036934

JELENLÉTI ÍV

Kiss Lászlóné Dajka	<i>Kiss Lászlóné</i>
Csonka Endréné Dajka	<i>Csonka Endréné</i>
Lakatos Zoltánné Élelmezést segítő munkatárs	<i>Lakatos Zoltánné</i>
Nagy Melinda Konyhai kisegítő	<i>Nagy Melinda</i>

Lesenceistvánd, 2019.08.27.



Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napköziotthonos Óvoda

8319. Lesenceistvánd, Zrínyi utca 10.

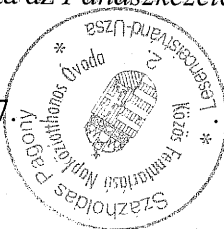
Telefon: 87/ 436 – 350

e-mail: ovoda@lesenceistvand.hu

LEGITIMÁCIÓS ZÁRADÉK

Az Intézmény Alkalmazotti Közössége és Nevelőtestülete a 4/2019. (08.27.) határozati számon 100%-ban elfogadta az *Panaszkezelési Szabályzat* elnevezésű dokumentum tartalmát.

Lesenceistvánd, 2019.08.27.

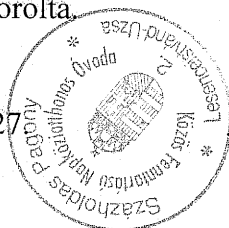


[Handwritten signature]

Óvodapedagógus

A Szülői Szervezet a Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napköziotthonos Óvoda *Panaszkezelési Szabályzatának* elfogadásához, a jogszabályokban meghatározottak alapján véleményezési jogát gyakorolta.

Lesenceistvánd, 2019.08.27.



[Handwritten signature]

Szülői Szervezet Elnöke

Az Intézmény *Panaszkezelési Szabályzata* elnevezésű dokumentumot, az óvodavezető/2019. (08.27.) határozatával jóváhagyta.

Érvényességi nyilatkozat: 2019.09.2.-től a visszavonásig

Felülvizsgálat, értékelés: 5 évente

- Törvényi változások esetén.
- Feladatváltozás esetén.
- Alkalmazotti Közösség 2/3-os többségi kezdeményezése alapján, az Alkalmazotti Közösség dönt a módosítás elfogadásáról.
- Írásbeli előterjesztés az óvodavezetőnek.

Nyilvánosságra hozatal:

- Vezetői iroda
- Intézményi honlap