

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Aradi Óvoda-Csányi és Pozsonyi Tagóvoda

Bevezető

A Panaszkezelési Szabályzat érinti az Intézményünkbe járó gyermek szüleit az ott dolgozó pedagógusokat, munkatársakat valamint partnereit.

A panasz jogosságát a felmerülő problémákat a leghamarabb a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A Panaszkezelési Szabályzat a házirend melléklete tartalmazza.

Elérhető az óvoda honlapján.

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

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezés jogáról és az információ szabadságról.

20/2012. évi (VIII.3) EMMI rendelet a nevelési oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, 1. sz. melléklet.

A panaszkezelésének folyamata:

1. Bejelentés módja

- írásban (levél, e-mail)
- szóban (személyesen)

2. A panaszt fogadhatja

- intézményvezető
- vezető helyettesek
- tagóvoda vezetők
- óvodapedagógus
- óvoda titkár

Megjegyzés: Minden panaszt kötelesek az érintettek jelezni az intézményvezetőnek.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.

3. A panasz fokozatai

- a panaszban érintett intézményvezető kezeli azt
- a panaszban érintett vezető helyettesek kezeli azt

- a panaszban érintett tagóvoda vezetői kezelik azt
- a panaszban érintett óvodapedagógusok kezelik azt
- a panaszban érintett óvoda titkárja kezelik azt

4. A panasz megválaszolásának menete:

- az intézményvezető segítségének kérése
- panasztételkor azonnali válasz és segítségadás
- segítségadás történhet: - szóban, - írásban, (iktatva, irattárazva)

5. A döntés lehetséges módjai:

- a, a panasz elfogadása
- b, a panasz részbeni elfogadása
- c, a panasz elutasítása

Jogorvoslati lehetőség:

A panasz kivizsgálása és elutasítása esetén az óvoda, írásban értesíti a panasztevőt arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

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 panasz nyilvántartása, dokumentálása.

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésének ideje 5 év.

A panaszkezelés egy óvodai nyomtatványon rögzítjük:

„Panaszkezelési Nyilvántartó lap.”

A dolgozók panaszának kezelése a fenti módszerek és megoldások alapján.

A szabályzat elérhetősége jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény székhelyén és honlapon is elérhetővé illetve közzé teszi.

A szabályzat hatályba lépése: 2017.10.02.

Jóváhagyta és véleményezte az intézmény dolgozói és a szülői közösség képviselői.

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:	