VESZPRÉMI
VADVIRÁG KÖRZETI ÓVODA

PANASZKEZELÉSEK SZABÁLYZATA

ÉRVÉNYES: 2024. 10. 18-TÓL

Jóváhagyta:

VESZPRÉMI VADVIRÁG KÖRZETI ÓVODA * 8200 Veszprém, Avar u. 7/A *

Lattenstein Jánosné
igazgató

MÓDOSÍTÁS: 1.
2024. OKTÓBER 15.

Panaszkezelési rend a Veszprémi Vadvirág Körzeti Óvodában

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartó testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „*Panaszkezelési szabályzat*"-ról az óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A Panaszkezelési szabályzat mind a Veszprémi Vadvirág Körzeti Óvoda székhelyintézményére, mind pedig tagintézményére vonatkozik.

A panaszkezelés során a következő jogszabályokat, szabályokat vesszük figyelembe:

- Magyarország Alaptörvénye,
- a Nemzeti Köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény,
- a pedagógusok új jogállásáról szóló 2023. évi LII. törvény,
- a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény,
- a 229/2012. (VIII. 28). Kormányrendelet a nemzeti köznevelési törvény végrehajtásáról,
- 401/2023. (VIII. 30). Kormányrendelet a 223. évi LII. törvény végrehajtásáról,
- a 20/2012. (VIII. 31). EMM rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról,
- valamint az óvoda belső szabályzatai, különös tekintetettel a Szervezeti és Működési Szabályzatra, az óvoda házirendjére, a helyi tantervre.

Kiemelt cél, hogy a felvetődött problémákat, panaszokat minden érintett fél számára megnyugtató módon, a megfelelő szinten rendezzük, illetve amennyiben a panasz jogos, a panaszkezelésen túlmutatóan olyan intézkedéseket tegyünk, hogy a jövőben hasonló probléma ne fordulhasson elő.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az óvodapedagógushoz viszi,
2. Az óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy a tagóvoda vezetőhöz, illetve óvodavezető helyetteshez, vagy intézményvezetőhöz fordul,
3. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (88/560-892, 88/560-892; tagóvodában: 88/326-133)
- írásban (Vadvirág Óvodában 8200 Veszprém, Avar u. 7/A., Csillagvár Waldorf Tagóvodában 8200 Veszprém, Szent István u. 12.)
- elektronikusan (Vadvirág Óvoda - vadvirag.ovodavp@gmail.com, Csillagvár Waldorf Tagóvoda - csillagvar92@gmail.com)
- az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az óvodapedagógus, tagintézmény igazgató, igazgató helyettes, vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés partner (szülő, gyermek) esetében

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviseletében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.

  Határidő: max. 10 munkanap

  Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető (tagóvodában a tagintézmény igazgató) felé

- Az igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: igazgató

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

IV. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	igazgató, igazgató helyettes, tagintézmény igazgató
Neveléssel kapcsolatos kérdések	igazgató, igazgató helyettes, tagintézmény igazgató
Munkaügyi/munkajogi kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő, igazgató
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős igazgató helyettes vagy igazgató felé.

- Igazgató vagy igazgató helyettes (tagóvodában a tagintézmény igazgató) egyeztet a panaszossal és az érintettekkel

- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

  Határidő: 10 munkanap

  Felelős: igazgató, igazgató helyettes, tagintézmény igazgató

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

  Határidő: 30 munkanap

  Felelős: fenntartó

IV: szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézmény igazgatója, a tagóvodában a tagintézmény igazgató *„Panaszkezelési nyilvántartás"-t* köteles vezetni (melléklet), 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Elkészülő dokumentum(ok):

Panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása (*Panaszkezelési nyilvántartó lap*), szükség szerint: jegyzőkönyv, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

6. Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- 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 intézmények névhasználatáról.
- 1. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelethez: A nevelési- oktatási intézmények irattári terve

7. Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

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

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény tagintézményében, valamint a székhelyintézményben az igazgatói irodában is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatálybalépése:

Ez a szabályzat 2024. 10. 18. napján lép hatályba és a visszavonásig érvényes.

Az érvényes „*Panaszkezelési szabályzat*" előírásait valamennyi érintettnek be kell tartania.

Kelt: Veszprém, 2024. október hó 18. nap

.....

Lattenstein Jánosné

Igazgató