**Panaszkezelési eljárásrend a Sopronkövesdi Nefelejcs Óvodában**

A Sopronkövesdi Nefelejcs Óvodába járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az óvoda dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

* Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatosan az óvoda köteles, ill.jogosult az intézkedésre.
* A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a fokozatosság elvét betartva az intézmény köteles megvizsgálni.
* Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
* A Panaszkezelés eljárásrendjéről az óvodába lépéskor a Házirenddel együtt minden szülőt és minden dolgozót tájékoztatni kell.

Panaszkezelés szülő esetében:

1. A panaszos problémájával az illetékes (csoportos) óvodapedagógushoz fordul. A pedagógus mihamarabb megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul.
2. Amennyiben az óvodapedagógus és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos a vezetőhöz vagy vezető-helyetteshez fordulhat és segítséget kérhet panasza kezelése érdekében.  
   A vezető 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát minden érintett fél bevonásával. Amennyiben a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A kivizsgálás menetéről tájékoztatja a panaszost.  
   Jogos vagy részben jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, javaslatot tesz a probléma megoldására. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a helyzetet a panaszos és a felelős.
3. Ha a probléma még ezután sem oldódott meg (az esetleges türelmi idő lejártával sem), akkor az intézményvezető a Szülői Munkaközösség és az óvoda nevelőtestülete tagjainak bevonásával felülvizsgálja a panaszt, és írásban javaslatot tesz a probléma kezelésére.  
   Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
4. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos vagy képviselője panaszával a Fenntartóhoz fordul.

Csoportos panasz esetén a szülők a Szülői Munkaközösségnek vagy az óvoda vezetőnek jelezhetik a felmerült problémát. Az eljárás menete ugyanaz, mint az egyéni panasztétel esetén.

A panasz kivizsgálásának eredményéről minden érintett felet tájékoztatni kell.

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.  
- A panaszos a vezetőhöz vagy vezető-helyetteshez fordulhat problémájával. Panaszát szóban vagy írásban juttatja el a vezetőséghez.  
- A vezető megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a vezető tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a vezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.   
- Ezt követően a vezető 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 értékelik a helyzetet a panaszos és a felelős.  
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a vezető közreműködésével, akkor a panaszos a Fenntartó felé jelez.  
- Ha a panaszos a Fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Dokumentációs előírások:

A panaszokról az intézményvezető „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 írásban történt, az írott dokumentum)
4. a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. a panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. a panasztevő tájékoztatásának időpontja (ha írásban történt, az adott dokumentum)
9. a panasztevő nyilatkozata arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, ill. ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
10. a tájékoztatásban foglaltak el nem fogadása esetén a jegyzőkönyv utóiratában feljegyzés a további teendőkről

Sopronkövesd, 2020.10.26.

Fülöpné Hidegh Csilla

óvodavezető