

**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS
IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

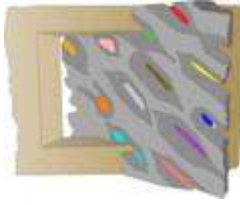
ikt szám: 01-HH9/2019.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készült: Üllő, 2019.09.01

Hatályba lép: 2019.09.01

Készítette: Szabó Katalin Ildikó



**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS
IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

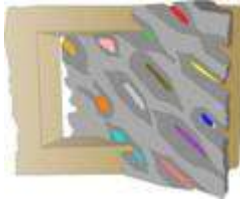
A panaszkezelés eljárási rendje

A szabályozás célja:

- A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
- A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese, tagóvoda vezetők, szülők, gyermekek
- A szabályozásért felelős: igazgató
- Határidő: a problémához rendelt
- A szabályzat hatálya: az intézmény munkavállalói, szülők
- A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2019. szeptember 01.
- Szabályzat felülvizsgálata: szükség szerint vagy törvényi változáshoz igazítva

Eljárás rend:

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a panasz benyújtójával kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, a panaszkezelési eljárásrend szerinti helyhez vissza kell helyezni a problémát, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszkezelés folyamatát legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében a vezetői irodában kell tartani.
- Az igazgató és óvodák esetében az igazgatóhelyettes ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, és szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.



**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS
IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

A panaszkezelés szintjei, lépései

I. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához gondozójához /védőnő, bölcsődei nevelő, családsegítő, gondozónő/ fordul problémájával.

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

Határidő: 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus, gondozó

II. szint: Az óvodapedagógus, gondozó továbbítja a panaszt az intézményegység-vezetője felé.

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

Határidő: 30 nap

Felelős: intézményegység-vezető

III. szint: Az intézményegység-vezetője továbbítja a panaszt az igazgató felé.

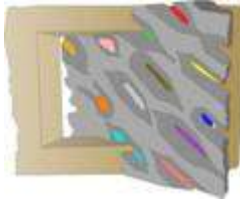
- Az igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettel,
- az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 nap

Felelős: igazgató

IV. 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.



**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS
IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

Határidő: 30 nap
Felelős: fenntartó

V. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé

- Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- Gyermekkel/szülőkkel, ellátottakkal kapcsolatos ügy: intézményegység-vezető, tagóvoda-vezető.
- Neveléssel kapcsolatos kérdések intézményegység-vezető, tagóvoda-vezetők.
- Munkaügyi/munkajogi kérdések közvetlen felettes, munkáltató.
- 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, tovább viszi az érintettek felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

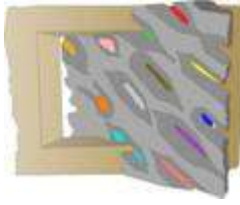
Felelős: közvetlen felettes

II. szint: A témakör felelőse az intézményegység-vezetőhöz fordul

- Intézményegység-vezető, vagy a tagóvoda-vezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: intézményegység-vezető, tagóvoda-vezető



**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS
IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

III. szint: A témakör felelőse az igazgatóhoz fordul.

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

Határidő: 30 munkanap

Felelős: igazgató

IV. 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

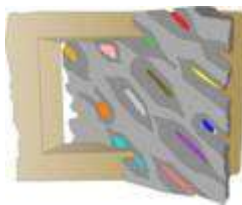
Felelős: fenntartó

IV: szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él.

- Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Az eljárásrendhez kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- Adat és iratkezelési szabályzat
- Panaszkezelési szabályzat



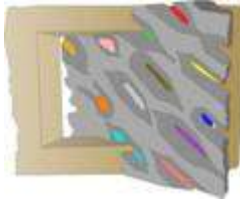
**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS
IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

MEGISMERÉSI ZÁRADÉK

Az intézményi Panaszkezelési Szabályzatot megismertem, és azt az Üllő Város Humán Szolgáltató Központra vonatkozóan alkalmazom.

Üllő, 2019. szeptember 01.

.....
Szabó Katalin Ildikó
igazgató
Üllő Város Humán Szolgáltató Központ



**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS
IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

MELLÉKLET

Elkészülő dokumentum(ok): Panaszkezelési adatlap, mely tartalmazza panasz leírását, megállapodásokat, feljegyzéseket, bírósági határozatok másolata

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		ikt.sz.:
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: