

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szent László Óvoda és Bölcsőde

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: Valakivel vagy valamivel való elégedetlenség kifejezése.

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 tagóvoda vezetőjét tájékoztatni kell minden óvodai dolgozónak.

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

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.

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 1 hónap múlva felül kell vizsgálni.

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

Panaszbejelentés mind szóban, mind pedig írásban történhet.

Akár szóban, akár írásban 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.

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.

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.

Hatályba lépésének napja: 2022. január 1.

Dátum: Jászszentlászló, 2021. december 20.



Csuti Ferencné
óvodavezető