

14. számú melléklet

Intézmény neve:	Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde
Intézmény székhelye, címe:	Fürkész Központi Óvoda 5630 Békés Baky utca 4.
Szabályzat típusa:	Panaszkezelési eljárás szabályzata
Intézmény OM azonosítója:	028047
Intézmény fenntartója:	Békési Kistérségi Intézményfenntartó Társulás

Tartalom

1.	A Panaszkezelési eljárásrend célja	2.
2.	Panaszkezelési eljárásrend Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde tagóvodáiba és bölcsődéibe járó gyerekek szülei részére	2.
3.	Panaszkezelési eljárás szabályzata a Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde munkavállalói részére	3.
4.	Záró rendelkezések	4.

1. A Panaszkezelési eljárásrend célja

Célja: A Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde tagóvodáiban és bölcsődéiben felmerülő panaszok, problémák szakszerű, korrekt megoldása.

Érintettek köre: szülők, óvodapedagógusok, tagóvoda vezetők, kisgyermeknevelők, bölcsődevezetők, igazgató

2. Panaszkezelési eljárásrend Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde tagóvodáiba és bölcsődéibe járó gyerekek szülei részére**2.1. A panaszkezelés lépései:**

A szülői panaszkezelés lépései	Felelősök
1. Panaszok összegyűjtése: Közvetlenül a gyermekkel kapcsolatos napi panaszok, problémák kezelése.	óvodapedagógus kisgyermeknevelő
2. Problémák jogosságának megállapítása, csoportosítása	tagóvoda vezető óvodapedagógus kisgyermeknevelő
3. A gyermeket érintő és azonnali megoldásra váró problémák kezelése	tagóvoda vezető óvodapedagógus kisgyermeknevelő
4. Tagóvodai, bölcsődei szintű beavatkozás	tagóvoda vezető bölcsődevezető
5. Intézményi működést érintő panaszok	igazgatói tagóvoda vezető bölcsődevezető
6. Intézkedések jegyzőkönyvezése	tagóvoda vezető bölcsődevezető
7. Tájékoztatás	tagóvoda vezető bölcsődevezető óvodapedagógus kisgyermeknevelő
8. Szülői értekezleten visszajelzés	tagóvoda vezető bölcsődevezető

2.2. A panasz és a probléma kezelésének folyamata:**2.2.1. A probléma, a panasz elemzése, megismerése az alábbi kérdések mentén:**

- Mi a probléma, mi történt?
- Kiket érint?
- Mit éreznek a történetekkel kapcsolatban, mitől félnek az érintettek?

2.2.2. A lehetséges megoldási, cselekvési lehetőségek összegyűjtése

A javaslatok, megoldási alternatívák áttekintése:

- Milyen megoldás lehetséges?
- Mit lehet megvalósítani.

2.2.3. A problémák tisztázását követően helyzetértékelés.

2.3. A panasz és problémakezelés szintjei:

- **Óvodapedagógusi, kisgyermeknevelői:** közvetlenül a gyermekkel kapcsolatos napi panaszok, problémák kezelése.
- **Tagóvoda és bölcsődevezetői:** ha a szülő és az óvodapedagógus, kisgyermeknevelő nem oldja meg a problémát, a továbbiakban a tagóvoda, bölcsődevezetői hatáskörébe tartozik. Valamint a tagóvodával, bölcsődével kapcsolatos bármilyen jellegű panasz, probléma.
- **Igazgatói:** ha a tagóvoda, bölcsődevezető nem oldja meg a problémát, igazgatói hatáskörbe kerül. Valamint a gyerekek biztonságával, felvételével, elhelyezésével felmerülő problémák kezelése.

3. Panaszkezelési eljárás szabályzata a Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde munkavállalói részére

Célja: A felmerülő panaszok, problémák szakszerű, korrekt megadása.

Érintettek köre: a Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde munkavállalói

3.1. Milyen esetben élhetnek a munkavállalók panasszal?

- a) Házi rend megsértése
- b) Szülői kötelesség elmulasztása
- c) Emberi, gyermeki jogok megsértése
- d) Munkaügyi, személyügyi, jogi sérelmek

3.2. Panaszkezelés

- a) A Házi rend ismertetése, tudatosítása és következetes betartatása a szülők körében.
- b) Szülői kötelesség elmulasztása, valamint emberi, gyermeki jogok megsértése esetén megfelelő intézményekhez, hatóságokhoz irányítani a problémát:
 - Gyermekvédelmi felelős
 - Védőnő, gyermekorvos
 - Nevelési Tanácsadó
 - Családsegítő
 - Gyámhatóság
 - Cigány Kisebbségi Önkormányzat
 - Pszichológus
- c) Munkaügyi, személyi, jogi sérelmek esetén a következő hivatalos személyekhez fordulhatnak a munkavállalók: igazgató, jegyző, Pedagógus Szakszervezet, jogi képviselő

3.3. Panaszkezelési eljárás lépései

1. tagóvoda vezető, bölcsődevezető
2. igazgató
3. jegyző
4. megfelelő intézmény, hatóság, jogi intézmény

4. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2020. szeptember 1.-én napján lép hatályba, miután a szülők megismerték, és annak elfogadásával egyetértettek.

Szabó Gulyás Anita Az intézmény szülői szervezete nevében a választmány elnöke:	Szabó - Gulyás Anita
Béres Istvánné igazgató:	Béres Istvánné

