

Intézmény neve:	Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde
Intézmény székhelye, címe:	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 óvodai telephelyeibe és bölcsődei feladatellátásihelyeibe 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 óvodai telephelyein és bölcsődei feladatellátási helyein felmerülő panaszok, problémák szakszerű, korrekt megoldása.

Érintettek köre: szülők, óvodapedagógusok, óvodai telephely koordinátorok, kisgyermeknevelők, bölcsődevezetők, óvodai intézményegységvezető, óvodai intézményegységvezető helyettes, bölcsődei intézményegység vezető, főigazgató.

2. Panaszkezelési eljárásrend Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde óvodai telephelyeibe és bölcsődei feladatellátásihelyeibe 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	óvodai telephely koordinátor/ óvodapedagógus bölcsődevezető/ kisgyermeknevelő
3. A gyermeket érintő és azonnali megoldásra váró problémák kezelése	óvodai telephely koordinátor/ óvodapedagógus kisgyermeknevelő bölcsődevezető
4. Óvodai telephelyi, bölcsődei feladatellátásihelyi szintű beavatkozás	óvodai telephely koordinátor bölcsődevezető
5. Intézményi működést érintő panaszok	főigazgatói óvodai telephely koordinátor bölcsődevezető
6. Intézkedések jegyzőkönyvezése	óvodai telephely koordinátor bölcsődevezető
7. Tájékoztatás	óvodai telephely koordinátor bölcsődevezető óvodapedagógus kisgyermeknevelő
8. Szülői értekezleten visszajelzés	óvodai telephely koordinátor

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.
- **Óvodai telephely koordinátori és bölcsődevezetői:** ha a szülő és az óvodapedagógus, kisgyermeknevelő nem oldja meg a problémát, a továbbiakban az óvodai telephely koordinátori, bölcsődevezetői hatáskörébe tartozik. Valamint az óvodai telephellyel, bölcsődével kapcsolatos bármilyen jellegű panasz, probléma.
- **Főigazgatói:** ha az óvodai telephely koordinátor, bölcsődevezető nem oldja meg a problémát, főigazgatói 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. óvodai telephely koordinátor, bölcsődevezető
2. főigazgató
3. jegyző
4. megfelelő intézmény, hatóság, jogi intézmény

4. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2024. szeptember 1.-én napján lép hatályba, miután a szülők megismerték, és annak elfogadásával egyetértettek.

Békés, 2024. augusztus 31.

Az intézmény szülői szervezete nevében a választmány elnöke:	 szülő
 Béres Istvánné főigazgató	