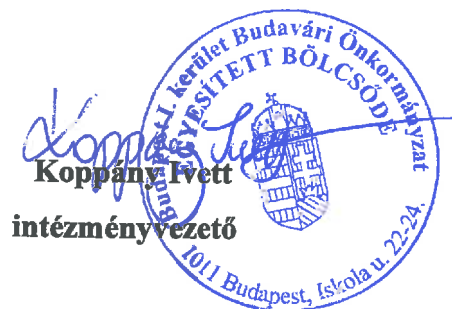


Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat
Egyesített Bölcsőde



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:



Készült: 2017.01.01.

Felülvizsgálva: 2021.01.04.

Panaszkezelési rend az Egyesített Bölcsődében

Az Egyesített Bölcsődében ellátott gyermekek törvényes képviselőit, gondviselőit, valamint az intézmény dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni minden olyan ügyben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okokkal kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője *köteles megvizsgálni*. Jogosság megállapítása esetén kötelessége az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a felvett gyermekek törvényes képviselőit, gondviselőit az intézményvezetőnek és a bölcsődevezetőknek az első, tájékoztató szülői értekezleten illetve bölcsődébe lépéskor a házirenddel együtt tájékoztatni kell. A tájékoztatási kötelezettség kiterjed az új munkavállalókra is.

1. A panaszkezelés fokozatai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a kisgyermeknevelőknek jelzi
2. A kisgyermeknevelő kezeli a problémát, vagy a bölcsődevezetőhöz fordul
3. A panasztevő közvetlenül a bölcsődevezetőhöz fordul
4. A bölcsődevezető kezeli a panaszt, vagy az intézményvezetőhöz fordul
5. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (a bölcsődék megadott telefonszámain)
- írásban (a bölcsődék címére küldött postai levélben vagy személyesen a bölcsődevezető/intézményvezető számára)
- elektronikusan (iskola@budavari-bolcsodek.hu, tigris@budavari-bolcsodek.hu, lovas@budavari-bolcsodek.hu)
- a nevelési év végén kiadott szülői elégedettség mérésre szolgáló kérdőíven

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a kisgyermeknevelő, a bölcsődevezetők vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés szülő esetében

- A panaszos problémájával a kisgyermeknevelőhöz fordul.
- A kisgyermeknevelő a panasz bejelentésének időpontjától függően aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a kisgyermeknevelő egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezártnak tekinthető.
- Abban az esetben, ha a kisgyermeknevelő a panaszos problémáját nem tudja megoldani, akkor a panaszt haladéktalanul közvetíti a bölcsődevezető felé.
- A bölcsődevezető haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- A szükséges lépések megtétele után a bölcsődevezető tájékoztatja az eljárásról, a megtett intézkedésekről a panaszost. Az egyeztetést, megállapodást szóban, a panaszos kérésére szükség esetén írásban rögzítik. A probléma ekkor lezártnak tekinthető.
- Abban az esetben, ha a bölcsődevezető a panaszos problémáját nem tudja megoldani, akkor a panaszt haladéktalanul közvetíti az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- A panasz kivizsgálásának és megoldására irányuló szükséges lépések megtétele után az intézményvezető tájékoztatja az eljárásról, a megtett intézkedésekről a panaszost. Az egyeztetést, megállapodást szóban, a panaszos kérésére szükség esetén írásban rögzítik. A probléma ekkor lezártnak tekinthető. Amennyiben a probléma megoldásához hosszabb idő szükséges, akkor az intézményvezető írásban tájékoztatja a panaszt tevőt a probléma megoldásához szükséges várható időtartamról.
- Ha a probléma ez után is fenn áll, vagy az intézményvezető saját hatáskörében nem tudja megoldani, akkor a panaszt tevő az intézmény fenntartójához (*Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat 1011 Budapest Kapisztrán tér 1.*) fordulhat.
- Az intézményvezető és a fenntartó a panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja, és közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.



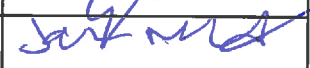


4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelés célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült (csoportvezető kisgyermeknevelő, bölcsődevezető, intézményvezető).
- A felelős minél hamarabb, de legfeljebb 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogossága igazolódik, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- A probléma kezelésére vonatkozó lépésekről a felelős szóban, szükség esetén írásban tájékoztatja a panaszt tevőt. Amennyiben a probléma kezeléséhez több idő szükséges, a felelős tájékoztatni köteles erről a panaszost, valamint a türelmi idő után a panaszossal értékeli a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se a bölcsődevezető közreműködésével, akkor a bölcsődevezető az intézményvezető felé jelez.
- 10 munkanapon belül az intézményvezető megvizsgálja a panaszt és javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban.
- Ha a probléma ez után is fenn áll, vagy az intézményvezető saját hatáskörében nem tudja megoldani, akkor az intézményvezető a panaszt továbbítja az intézmény fenntartójának képviselőjéhez.
- Az intézményvezető és a fenntartó képviselője a panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja, és közös javaslatot tesznek a probléma megoldására.
- Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- A panaszos munkavállaló panaszával, ezzel párhuzamosan a Bölcsődei Dolgozók Demokratikus Szakszervezetének I. kerületi Alapszervezetéhez is fordulhat.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél.

1. számú melléklet

Megismerési nyilatkozat

A panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Galdosé Bodonyi Katalin	Kisgyermek nevelő	2021. 01.04.	Galdosé Bodonyi Katalin
MAKKAI ÉVA	Dajka	2021.01.04	Makkai Éva
Yezersz Eszter	Balesédevelő	2021. 01.04	
Kotona Péter	Kisgyermek nevelő	2021. 01.04	
JASPER WIMLETT	Kisgyermek nevelő	2021.06.04	
CSABAI INGT	KISGYERMEK- NEVELŐ	2021.01.04	Csabai Ingt 
PAPP ENDE	KISGYERMEK- NEVELŐ	2021.01.04	Papp Endre 
KISSNÉ LOJKA ERZSEBET	KISGYERMEK- NEVELŐ	2021.01.04	Kissné Lóca Erzsebet
HORVÁTH KITTI	KISGYERMEK- NEVELŐ	2021.01.04	Horváth Kitti
NAGY LINDA	DAJKA	2021.01.04	Nagy Linda
LÁSZLÓ LINDA	Kisgyermek- nevelő	2021.01.04	László Linda

Megismerési nyilatkozat

A panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
VINCZE VILLEN	szolgálatvezető	2021. 01. 04.	Vincze Villem
Fenešly Aréka	gondnok	2021. 01. 04.	
Balogyi Lászlóné	levegőszennyezés	2021. 01. 04.	Balogyi Zoltán
Barna Gyula Anna	közvetlen	2021. 01. 04.	
Fehér Fatima	dayka	2021. 01. 04.	
Fekete - Böszörményi Dóra	levegőszennyezés	2021. 01. 04.	
Fekete Ferencné	dayka	2021. 01. 04.	
Fejéss Katalin	dayka	2021. 01. 04.	Fejéss Katalin
Hlavátská Rebeka	levegőszennyezés	2021. 01. 04.	Hlavátská Rebeka
Kubitzsch Anna	levegőszennyezés	2021. 01. 04.	Kubitzsch
Kulcsár Jelke	hőszigetelés	2021. 01. 04.	Kulcsár Jelke

Megismerési nyilatkozat

A panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Vincze - Nagy Csonge	Célszempélynevelő	2021. 01. 04.	S. Nagy Csonge
Vincze Tímea	Célszempélynevelő	2021. 01. 04.	V. T. I.
HÁJDU ANDREA	ADMINISZTRÁTOR	2021. 01. 04.	Hajdu Andrea
VUCSKANNÉ TIMON ZSÓFIA	Intézményvezető helyettes	2021. 01. 04.	Vucskanné Timon Zsófia
URBÁN KOVÁCS ÉVA LILI	KISGYERMEK- NEVELŐ	2021. 01. 04.	Urbán Kovács Éva Lili
ALMASINÉ MURICA ÁGNES	KISGYERMEKNEVELŐ	2021. 01. 04.	Almasiné Murica Ágnes
KARASZÉK CSABÁNÉ	SZAKKÖCSMŰ	2021. 01. 04.	Karaszék Csabáné
SPUSK JÓZSEFNÉ	DAJKAI	2021 - 01. 04.	Spusk Józsefné
GÖRRI TERÉZIA	KÉZILANYS	2021-01 -04	Görri Terézia
PALFI DÓRA	KISGYERMEKNEVELŐ	2021. 01. 04.	Palfi Dóra
SZÉKELY MÁRIA OLGA	KISGYERMEK NEVELŐ	2021. 01. 04.	Székely Mária Olga

Megismerési nyilatkozat

A panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
ANTAL NOORBERTINE	Kgy.n	2021. 01.04.	Antal Noorbertine
SÁFRY ILDIKÓ	Kgy.n.	2021.01.04	Sáfró Ildikó
FARKAS ISTVÁNNÉ	Kgy.n.	2021.01.04	Farkas
LŐRINCZ NOÉMI	kgy.n.	2021.01.04	Lőrincz
KULCSAR GIZELLA	Kisgyermek- nevelő	2021.01.04	Kulcsár Gizella
CSEÉGYNÉ MAGYECZKA ZSUZSANNA	PHYSIKA	2021.01.04	Cseégy
TÓTH-SZALISZUYÓ DÓRA	Kisgyermeknevelő	2021.01.04.	Tóth-Szalissyó Dóra
LAKI REBEKA	KISGYERMEK- NEVELŐ	2021.01.04.	Laki
KOCSIS ANNA	KGY.N	2021.01.04	Kocsis Anna
KELEMEN LITA	KISGYERMEK- NEVELŐ	2021.01. 04.	Kelemen Lita
KNEJAN KÁROLYNÉ	elmerésvezető	2021. 01. 04.	Knejan Károlyné

