

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Készítette: Buc-Horváth Gabriella Óvodavezető

PESTERZSÉBETI GÉZENGÚZ ÓVODA ELJÁRÁSREND

Ide írhat]

2018.

1. Az eljárás célja:

A partnerek panaszkezelésének szabályozása.

2. Alkalmazási terület:

Az eljárás alkalmazása kötelező a panaszok bejelentésekor.

3. Felelőségek:

Az óvodavezető feladata a szabályzat bevezetésének elrendelése, és végrehajtásának ellenőrzése.

4. Az szabályzat leírása:

a. A szülői panaszok kezelése

A szülő panaszt tehet a(z):

- csoportos óvodapedagógusoknál;
- óvodavezető helyettesénél;
- tagóvodavezetőknél;
- óvodavezetőnél.

A panasz bejelentésének módja:

- szóban vagy írásban;
- fogadó órán
- előre egyeztetett időpontban;

PESTERZSÉBETI GÉZENGÚZ ÓVODA ELJÁRÁSREND

Ide írhat]

A panaszkezelés menete:

Az óvodapedagógusok és az óvodavezetés köteles a szülői panaszt

- a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül meghallgatni;
- 5 munkanapon belül kivizsgálni;
- a panasz súlyától függően azonnal, de legfeljebb 5 munkanapon belül intézkedni;
- a szülőt kérésének megfelelően a panasz kezelésének lehetséges módjáról szóban vagy írásban tájékoztatni.
- Az óvodapedagógusok a szülői panaszról az óvodavezetőt tájékoztatják.
- Amennyiben a panasz kezelése meghaladja az óvodapedagógusok hatáskörét vagy a szülő elégedetlen a megoldás módjával az óvoda vezetője folytatja le a panaszkezelési eljárást.
- Amennyiben a panasz kezelése meghaladja az óvodavezető hatáskörét vagy a szülő elégedetlen a megoldás módjával az óvoda vezetője a Fenntartó illetékes osztályának hatáskörébe utalja az ügyet.

b. A munkavállalói panaszok kezelése

A munkavállaló panaszt tehet az:

- óvodavezető helyettesénél;
- tagóvodavezetőknél
- óvodavezetőnél.

A panasz módja:

- szóban vagy írásban;
- előre egyeztetett időpontban.

A panaszkezelés menete:

Az óvodavezetés köteles a munkavállalói panaszt

- a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül meghallgatni;
- 5 munkanapon belül kivizsgálni;
- a panasz súlyától függően azonnal, de legfeljebb 5 munkanapon belül intézkedni;
- a munkavállalót kérésének megfelelően a panasz

PESTERZSÉBETI GÉZENGÚZ ÓVODA ELJÁRÁSREND

Ide írhat]

kezelésének lehetséges módjáról szóban vagy írásban tájékoztatni.

- Amennyiben a panasz kezelése meghaladja az óvodavezető hatáskörét vagy a munkavállaló elégedetlen a megoldás módjával, további panasszal élhet az érdekképviselői szervezetek vezetői felé.

5. Dokumentáció

- A szülői panaszokat /a panasz módjától függetlenül/ az óvoda dolgozói írásban a „Panasz bejelentési lap”-on /1. melléklet/ rögzítik.
- A munkavállaló panaszok /a munkavállaló és a munkáltató döntése alapján/ a „Panasz bejelentési lap”-on kerülnek rögzítésre.

Budapest, 2018. június 6.


Buc-Horváth Gabriella
óvodavezető



PESTERZSÉBETI GÉZENGÚZ ÓVODA ELJÁRÁSREND

Ide írhat]

1. számú melléklet

PANASZ BEJELENTÉSI LAP	
A bejelentés ideje	
A panaszos neve	
A panasz rögzítője	
Iktatószám	
A panasz tárgya	
A panasz leírása	
Intézkedések	
Visszajelzés módja	
Visszajelzés ideje	
Javaslatok	

PESTERZSÉBETI GÉZENGÚZ ÓVODA ELJÁRÁSREND

Ide írhat]

Panaszos személy

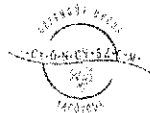
Panasz kezelést végző személy

Jegyzőkönyv - Óvodapedagógusi értekezletről

Készült: 2018 május 25.-én

Helyszín: Pesterzsébeti Gézengúz Óvoda-Gyöngyszem tagóvoda

1201 Budapest, Vörösmarty u. 91.



A jegyzőkönyv megnyitása: 2018 május 25. 14.00.óra

- I. **Buc-Horváth Gabriella intézmény vezető köszönti** a Pesterzsébeti Gézengúz Óvoda összes óvodapedagógusát. Elmondja, hogy a mai értekezlet kiemelt témája az 2018 június 22.-én várható Intézményi Tanfelügyelet, és ennek meghatározandó feladatai.
 - **Célként határozza meg:** A három tagóvoda összképének egységét, ebből adódóan **kiemelt feladatként jelöli meg:**
 - az intézményi dokumentációk egységes vezetését,
 - az esztétikai kinézetet, a sajátos jellemzők meghagyásával,
 - az óvodapedagógusok szakmai hitelességének fontosságát,
 - a szülőket és a gyerekeket, mint a közvetlen partnerek elégedettségét
 - az együttgondolkodást minden területen
 - **Dicséretben részesítette**
 - ❖ a Gyöngyszem Tagóvodát: a pedagógusok egységes összefogásáért, a szervezett színes programokért, a szülők elégedettségét tükröző, az óvodai feltöltöttségéért
 - ❖ A Vackor Tagóvodát a színvonalas szakmai programokért,
 - ❖ Földváriné Ludányi Zsuzsannát, szakmai vezetőt, az önértékelések határidőre elkészített feltöltésében, és a kollegáknak nyújtott odafigyelő segítőkészségéért.
 - **Javaslatot fogalmazott meg:**
 - A pedagógiai programban történő változtatásokra. (Nagyobb hangsúlyt kapjon a család-óvoda kapcsolata. Hogyanja, mienje?)
 - Környezettanulmány fontosságának kiemelése, végzésének szükségessége

➤ **Szavazásra bocsájtja:**

- a környezettanulmány rögzítésének fontosságát: A nevelőtestület 17/6 arányban **elfogadja, a környezettanulmányok rögzítésének fontosságát a személyi anyagban**
- **Egyéni fejlesztési terv készítését** csak abban az esetben, **ha külön fejlesztésre jár-** a nevelőtestület 27/27 arányban ezt is **elfogadja.**

II. Sánta Ábelné Gyöngyszem tagóvoda vezető felveti:

A gyermekek **mérésének összesítőjét negatív irányban befolyásolja** a Horváth& Dubecz méréssel végzett kiscsoportosok finom motorika mérése, nem való a korosztálynak a meghatározott feladat.

Javaslat: Keressünk egy, a korosztálynak megfelelőbb mérési lehetőséget. Intézmény vezető a Játék Mkv. kéri fel a feladatra. **Határidő:** október eleje. (A közösség ezzel egyetértett.)

III. Az óvodai csoportnapló egyediségének kiemelésére, szakmai színvonalának emelésére és az adminisztráció csökkentésére a nevelőközösség átvizsgálta a napló szerkezeti felépítését, és változtatásokra **tett javaslatokat:**

- Az óvó-védő intézkedéseket, a beszoktatási és nyári tervet a tagóvoda egyéniségére szabva előre nyomtatva kötjük bele a csoportnaplóba.
- A féléves nevelési tervek, éves anyagválogatás és a tevékenységi tervek az adott csoportra bontva részletes kidolgozással, korosztályra differenciáltan, szigorúan kézzel írva jelenik meg a naplóban.
- Az értékelések gyerekekre bontva, a fejlesztendő területeket megjelölve jelenjenek meg.
- Minden tagóvoda külön színnel kötteti naplóját, ezzel is dizájnt teremtve, egyéni arculatot adva a testületének. A Zalán u.-i óvoda: a bordó, a Vackor Tagóvoda: a zöld, a Gyöngyszem Tagóvoda a kék s színt választotta.

(Mind három tagóvoda egyhangúan elutasította az e napló használatát.)

IV. Tanfelügyeletre felkészülve, a tagóvodákból összekészítendő anyagok:

- Csoportnaplók
- Gyermekek személyi anyagai
- Óvodapedagógusok szakmai anyagai (5 évre visszamenőleg)
- Ellenőrzési jegyzőkönyvek a szakmai anyagokról
- Elégedettségi mérések (5 évre visszamenőleg)
 - Szülők mérései (kimenet- bemenet)
 - Gyerekek elégedettség mérése
 - Horváth & Dubecz -gyermekek fejlettségének mérése
 - Pedagógusok elégedettségének mérése

A tanfelügyeletre összekészítendő anyagokért a **tagóvoda vezetők a felelősök.**

Határidő: június 14.

V. **Belső szabályzatok** elkészültének átbeszélése, elfogadása a testület részéről

➤ **Panaszkezelési szabályzat:**

A nevelőtestület kézfeltartással szavazott, és **100%-ban elfogadta** az elkészült szabályzat tervezetét, így az innentől fogva érvényessé válik a testület felé.

➤ **Gyakornoki szabályzat:**

A nevelőtestület kézfeltartással szavazott, és **100%-ban elfogadta** az elkészült szabályzat tervezetét.

➤ **Az intézmény Belső kontroll szabályzata:**

A nevelőtestület kézfeltartással szavazott, és **100%-ban elfogadta** az elkészült szabályzat tervezetét.

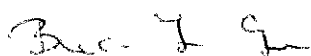
A jegyzőkönyv lezárása: 2018 május 25. 16.00.óra

Jegyzőkönyvet vezette: Sánta Ábelné

Pesterzsébeti Gézengúz Óvoda - Gyöngyszem Tagóvoda vezető

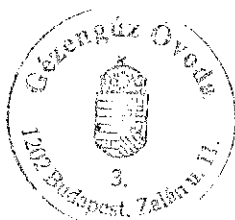
A jegyzőkönyvhöz csatolva:

- Nevelői értekezleten résztvevők jelenléti íve
- Az intézmény belső Panaszkezelési szabályzatának elfogadó íve
- Gyakornoki szabályzat elfogadásának aláíró íve
- Az intézmény belső kontroll csoport szabályzatának elfogadó íve



Buc-Horváth Gabriella

óvodavezető





Sánta Ábelné

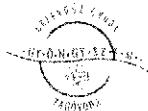
tagóvodavezető

Jegyzőkönyv - Óvodapedagógusi értekezletről

Készült: 2018 május 25.-én

Helyszín: Pesterzsébeti Gézengúz Óvoda-Gyöngyszem tagóvoda

1201 Budapest, Vörösmarty u. 91.



A jegyzőkönyv megnyitása: 2018 május 25. 14.00.óra

- I. **Buc-Horváth Gabriella intézmény vezető köszönti** a Pesterzsébeti Gézengúz Óvoda összes óvodapedagógusát. Elmondja, hogy a mai értekezlet kiemelt témája az 2018 június 22.-én várható Intézményi Tanfelügyelet, és ennek meghatározandó feladatai.
 - **Célként határozza meg:** A három tagóvoda összképének egységét, ebből adódóan **kiemelt feladatként jelöli meg:**
 - az intézményi dokumentációk egységes vezetését,
 - az esztétikai kinézetet, a sajátos jellemzők meghagyásával,
 - az óvodapedagógusok szakmai hitelességének fontosságát,
 - a szülőket és a gyerekeket, mint a közvetlen partnerek elégedettségét
 - az együttgondolkodást minden területen
 - **Dicséretben részesítette**
 - ❖ a Gyöngyszem Tagóvodát: a pedagógusok egységes összefogásáért, a szervezett színes programokért, a szülők elégedettségét tükröző, az óvodai feltöltöttségéért
 - ❖ A Vackor Tagóvodát a színvonalas szakmai programokért,
 - ❖ Földváriné Ludányi Zsuzsannát, szakmai vezetőt, az önértékelések határidőre elkészített feltöltésében, és a kollegáknak nyújtott odafigyelő segítőkészségéért.
 - **Javaslatot fogalmazott meg:**
 - A pedagógiai programban történő változtatásokra. (Nagyobb hangsúlyt kapjon a család-óvoda kapcsolata. Hogyanja, mienje?)
 - Környezettanulmány fontosságának kiemelése, végzésének szükségessége

➤ **Szavazásra bocsátja:**

- a környezettanulmány rögzítésének fontosságát: A nevelőtestület 17/6 arányban **elfogadja, a környezettanulmányok rögzítésének fontosságát a személyi anyagban**
- **Egyéni fejlesztési terv készítését** csak abban az esetben, **ha külön fejlesztésre jár-** a nevelőtestület 27/27 arányban ezt is **elfogadja.**

II. Sánta Ábelné Gyöngyszem tagóvoda vezető felveti:

A gyermekek **mérésének összesítőjét negatív irányban befolyásolja** a Horváth& Dubecz méréssel végzett kiscsoportosok finom motorika mérése, nem való a korosztálynak a meghatározott feladat.

Javaslat: Keressünk egy, a korosztálynak megfelelőbb mérési lehetőséget. Intézmény vezető a Játék Mkv. kéri fel a feladatra. **Határidő:** október eleje. (A közösség ezzel egyetértett.)

III. Az óvodai csoportnapló egyediségének kiemelésére, szakmai színvonalának emelésére és az adminisztráció csökkentésére a nevelőközösség átvizsgálta a napló szerkezeti felépítését, és változtatásokra tett javaslatokat:

- Az óvó-védő intézkedéseket, a beszoktatási és nyári tervet a tagóvoda egyéniségére szabva előre nyomtatva kötjük bele a csoportnaplóba.
- A féléves nevelési tervek, éves anyagválogatás és a tevékenységi tervek az adott csoportra bontva részletes kidolgozással, korosztályra differenciáltan, szigorúan kézzel írva jelenik meg a naplóban.
- Az értékelések gyerekekre bontva, a fejlesztendő területeket megjelölve jelenjenek meg.
- Minden tagóvoda külön színnel kötetli naplóját, ezzel is dizájnt teremtve, egyéni arculatot adva a testületének. A Zalán u.-i óvoda: a bordó, a Vackor Tagóvoda: a zöld, a Gyöngyszem Tagóvoda a kék s színt választotta.

(Mind három tagóvoda egyhangúan elutasította az e napló használatát.)

IV. Tanfelügyeletre felkészülve, a tagóvodákból összekészítendő anyagok:

- Csoportnaplók
- Gyermekek személyi anyagai
- Óvodapedagógusok szakmai anyagai (5 évre visszamenőleg)
- Ellenőrzési jegyzőkönyvek a szakmai anyagokról
- Elégedettségi mérések (5 évre visszamenőleg)
 - Szülők mérései (kimenet- bemenet)
 - Gyerekek elégedettség mérése
 - Horváth & Dubecz -gyermekek fejlettségének mérése
 - Pedagógusok elégedettségének mérése

A tanfelügyeletre összekészítendő anyagokért a **tagóvoda vezetők a felelősök.**

Határidő: június 14.

V. **Belső szabályzatok elkészültének átheszélése, elfogadása a testület részéről**

➤ **Panaszkezelési szabályzat:**

A nevelőtestület kézfeltartással szavazott, és **100%-ban elfogadta** az elkészült szabályzat tervezetét, így az innentől fogva érvényessé válik a testület felé.

➤ **Gyakornoki szabályzat:**

A nevelőtestület kézfeltartással szavazott, és **100%-ban elfogadta** az elkészült szabályzat tervezetét.

➤ **Az intézmény Belső kontroll szabályzata:**

A nevelőtestület kézfeltartással szavazott, és **100%-ban elfogadta** az elkészült szabályzat tervezetét.

A jegyzőkönyv lezárása: 2018 május 25. 16.00.óra

Jegyzőkönyvet vezette: Sánta Ábelné

Pesterzsébeti Gézengúz Óvoda - Gyöngyszem Tagóvoda vezető

A jegyzőkönyvhöz csatolva:

- Nevelői értekezleten résztvevők jelenléti íve
- Az intézmény belső Panaszkezelési szabályzatának elfogadó íve
- Gyakornoki szabályzat elfogadásának aláíró íve
- Az intézmény belső kontroll csoport szabályzatának elfogadó íve


Buc-Horváth Gabriella

óvodavezető




Sánta Ábelné

tagóvodavezető

Jelenléti ív

Helyszín: Pesterzsébeti Gézengúz - Gyöngyszem Tagóvoda
1201 Budapest, Vörösmarty u. 91.

Dátum: 2018. május 25.

	Név	Aláírás
1	Baka Sándorné	Baka Sándorné
2	Baloghné Megyes Judit	Balogh M. Judit
3	Benczi Lászlóné	Benczi Lászlóné
4	Boskovitzné Tóth Nikolett	Boskovitzné Tóth Nikolett
6	Buc-Horváth Gabriella	Buc-Horváth Gabriella
5	Buday Beáta	Buday Beáta
7	Drevenka Orsolya	Drevenka Orsolya
8	Elekes Enikő	Elekes Enikő
9	Ferincz Pézses Alexandra	Ferincz Pézses Alexandra
10	Fodor Szilvia	Fodor Szilvia
11	Földváriné Ludányi Zsuzsanna	Földváriné Ludányi Zsuzsanna
12	Graholy Ivett	Graholy Ivett
13	Kiss Leticia Renáta	
14	Mikus Enikő	Mikus Enikő
15	Molnár Tamásné	Molnár Tamásné
16	Nemzetesné Kapás Erzsébet	
17	Réti Attila Sándorné	Réti Attila Sándorné
18	Sánta Ábelné	Sánta Ábelné
19	Skowronekné Lakos Judit	Skowronekné Lakos Judit
20	Suga Krisztina	Suga Krisztina
21	Szabó Éva	Szabó Éva
22	Szabó Ilona	Szabó Ilona
23	Tösmainé Kiss Bernadett Ágnes	Tösmainé Kiss Bernadett Ágnes
24	Varga Istvánné	Varga Istvánné
26	Vargáné Nagy Andrea	Vargáné Nagy Andrea
25	Vékony Tamás Józsefné	Vékony Tamás Józsefné
27	Zafirné Huszonecz Krisztina	Zafirné Huszonecz Krisztina

Panaszkezelési Szabályzat elfogadása

Helyszín: Pesterzsébeti Gézengúz - Gyöngyszem Tagóvoda
1201 Budapest, Vörösmarty u. 91.

Dátum: 2018. május 25.

	Név	Aláírás
1	Baka Sándorné	Baka Sándorné
2	Bakonyiné Kontor Margit	Bakonyiné Kontor Margit
3	Balogh Dóra	Balogh Dóra
4	Baloghné Megyes Judit	Baloghné Megyes Judit
5	Beliczkyne Dészvári Éva	Beliczkyne Dészvári Éva
6	Beslényné Prátozki Krisztina	Beslényné Prátozki Krisztina
7	Benczi Lászlóné	Benczi Lászlóné
8	Biróné Molnár Zsuzsanna	Biróné Molnár Zsuzsanna
9	Boskovitzné Tóth Nikolett	Boskovitzné Tóth Nikolett
10	Botos Krisztina	Botos Krisztina
11	Buc-Horváth Gabriella	Buc-Horváth Gabriella
12	Buday Beáta	Buday Beáta
13	Dömsödi Mihály	Dömsödi Mihály
14	Drevenka Orsolya	Drevenka Orsolya
15	Elekes Enikő	Elekes Enikő
16	Elsik Brigitta	Elsik Brigitta
17	Ferincz Éva	Ferincz Éva
18	Ferincz Péntes Alexandra	Ferincz Péntes Alexandra
19	Fodor Szilvia	Fodor Szilvia
20	Földváriné Ludányi Zsuzsanna	Földváriné Ludányi Zsuzsanna
21	Graholy Ivett	Graholy Ivett
22	Hajdú Ottilia	Hajdú Ottilia
23	Holló Tiborné	Holló Tiborné
24	Holub Zsanett	Holub Zsanett

	Név	Aláírás
25	Kiss Anna	Kiss Anna
26	Kiss Letícia Renáta	
27	Kovácsné Virnyánszki Edit	Kovácsné Virnyánszki Edit
28	Kustos János László	K K
29	Kustos János Lászlóné	Kustos János
30	Laszlovszky Krisztina	Laszlovszky Krisztina
31	Luther Melinda	Luther Melinda
32	Máté Emília	Máté Emília
33	Meiszbürger Livia	Meiszbürger Livia
34	Mikus Enikő	Mikus Enikő
35	Mogyorósi Gézáne	Mogyorósi Gézáne
36	Molnár Tamásné	Molnár Tamás
37	Nemcsők Erzsébet	Nemcsők Erzsébet
38	Nemzetesné Kapás Erzsébet	Nemzetesné Kapás Erzsébet
39	Neubrand Andrea	Neubrand Andrea
40	Pál Ibolya	Pál Ibolya
41	Papp Mónika	Papp M
42	Petrei Istvánné	Petrei István
43	Pitner Károlyné	Pitner Károly
44	Réti Attila Sándorné	Réti Attila
45	Sánta Ábelné	Sánta Ábel
46	Skowronekné Lakos Judit	Lakos Judit
47	Suga Krisztina	Suga Krisztina
48	Szabó Éva	Szabó Éva
49	Szabó Ilona	Szabó Ilona
50	Szabó Rozália	Szabó Rozália
51	Szabóné Pirk Erzsébet	Szabóné Pirk Erzsébet
52	Tösmaginé Kiss Bernadett Ágnes	Tösmaginé Kiss Bernadett Ágnes

	Név	Aláírás
53	Varga Istvánné	Varga Istvánné
54	Vargáné Nagy Andrea	Vargáné Nagy Andrea
55	Vékony Tamás Józsefné	Vékony T. Józsefné
56	Veréb Eszter	Veréb Eszter
57	Zafirné Huszonecz Krisztina	Zafirné Huszonecz Krisztina

