

BÖLCSŐDE INTÉZMÉNYI EGYSÉG

Szervezeti és Működési Szabályzat

OM azonosító: 201777



2022.

Tartalom

1. Törvényi háttér	4
2. Az SZMSZ célja	5
2.1. Az SZMSZ hatálya kiterjed	5
2.2. A szervezeti és működési szabályzat elfogadása	5
2.3. A módosítás feltételei	6
3. Az intézmény alaptevékenységének leírása	6
3.1. A költségvetési szerv	6
3.2. Óvodánk emblémája:	6
4. Az intézmény fenntartója, felügyeleti szerve	7
4.1. Az intézmény közigazgatási, ellátási területe:	7
4.2. Az intézmény jogállása, jogköre, besorolása:	7
4.3. A költségvetési szerv tevékenysége:	7
4.4. A költségvetési szerv képviselőjére jogosultak:	8
4.5. Az intézmény működése:	8
4.6. A feladatok végrehajtásának forrásai	9
4.7. Az óvoda tulajdonában 4 darab bélyegző van:	9
5. A működés rendje	10
5.1. Működési rendet meghatározó dokumentumok	10
5.2. Szakmai Program:	10
5.3. A bölcsődében dolgozó közalkalmazottak létszáma:	11
5.4. A bölcsőde munkaterve határozza meg:	11
6. A nevelési év helyi rendje	11
6.1. A dolgozók munkarendje:	12
6.1.1. Intézményvezető	12
6.1.2. Alkalmazottak munkarendje	13
7. A bölcsőde nyitva tartása, a gyermekek felügyeletének ellátása	13
7.1. A bölcsődei csoport nyitvatartási rendje	13
8. A bölcsődei csoport hivatalos ügyeinek intézése	15
8.1. A bölcsődei csoport által használt nyomtatványok	15
9. Az intézmény vezetősége	16
10. Belépés és benntartózkodás rendje	16
10.1. A vezető beosztású dolgozók intézményben tartózkodása	16
10.2. Az intézménnyel jogvisztonnyal nem álló személyek	17
10.3. Az intézményben tartózkodás során elvárt viselkedés	17
11. Gyermekek felvételének rendje	18
11.1. Gyermekek felvétele	18
11.2. Csoportok kialakítása	19
11.3. A gyermekek mulasztása	19
11.4. A bölcsődei ellátás megszűnése	20
12. Hatáskörök, feladatok, feladatmegosztás	21
12.1. Szakmai vezető	21
12.2. Kisgyermeknevelő feladatköre:	23
12.3. Bölcsődei Dajka:	25
12.4. Karbantartó	26
13. Szervezeti felépítés	27
14. A bölcsőde kapcsolatai	27

14.1. Intézményen belüli kapcsolatok	27
14.1.1. Vezetők közötti kapcsolattartás	27
14.1.2. Bölcsődei szakmai értekezletek.....	28
14.1.3. Szülői értekezletek.....	28
14.1.4. Érdekképviselői Fórum.....	29
14.1.5. Szülői Szervezet	31
14.1.6. Óvoda.....	31
14.2. Külső kapcsolatok	31
14.2.1. Fenntartó.....	31
14.2.2. Pusztaszabolcsi Szociális és Gyermejjóléti Intézmény	32
14.2.3. Védőnők	32
14.2.4. Más intézmények.....	33
14.2.5. Fejér Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztálya	33
14.2.6. Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (továbbiakban: NRSZH):	33
14.2.7. Egyéb külső kapcsolatok	33
15. A szakmai vezető helyettesítésének rendje	34
16. A pedagógiai munka belső ellenőrzésének rendje	34
17. A szabálytalanságok kezelési rendje:	35
18. Védő és óvó előírások	36
19. Katasztrófák elleni védekezés	36
20. Rendkívüli esemény, bombariadó esetén szükséges teendők	37
21. Gyermekbalesetek megelőzése.....	37
22. Rendszeres egészségügyi felügyelet és ellátás rendje	38
23. Ünnepek, megemlékezések	38
24. Reklámtevékenység az intézményben.....	39
25. Záradék.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
26. Mellékletek.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.

1. Törvényi háttér

- Az intézmény Alapító Okirata
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- végrehajtásáról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról (Áht.)
- 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 2011. évi CLXXIX. Törvény a nemzetiségek jogairól
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. XXXIII. törvény /Kjt./
- 326/2013. (VIII. 30.) Korm. rendelet a pedagógusok előmeneteli rendszeréről és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény köznevelési intézményekben történő végrehajtásáról
- Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről, és gyámügyi igazgatásról
- 2015. évi LXIII. törvény; a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvénynek az ingyenes bölcsődei és óvodai gyermekétkeztetés kiterjesztése érdekében történő módosításáról jogszabályok alapján.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 335/2005.(XII.29) Korm. Rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről.
- 2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről
- 328./2011.(XII.29.) Kormányrendelet; a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmód és esélyegyenlőség

2. Az SZMSZ célja

A Szervezeti és Működési Szabályzat (továbbiakban SzMSz) célja, hogy rögzítse a költségvetési szerv adatait és szervezeti felépítését, a vezetők és közalkalmazottak feladatait és jogkörét a költségvetési szerv működési szabályait – különös tekintettel a Bölcsődei csoportra vonatkozóan.

A Szakmai Program megvalósításának támogatása a szervezet felépítésének, irányítási és együttműködési struktúrájának, valamint a feladatok célszerű és eredményes végrehajtására irányuló szabályozással. **Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, valamint a 15/1998. (IV: 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről** szóló törvényben foglaltak érvényre juttatása, az intézmény jogszerű működésének biztosítása, zavartalan működésének garantálása, a gyermeki jogok érvényesülése, a szülők, a gyermekek és kisgyermeknevelők közötti kapcsolatok bővítése, az intézményi működés zavartalan rendjének biztosítása.

2.1. Az SZMSZ hatálya kiterjed

Személyi:

- a bölcsődébe járó gyermekek közösségére
- a gyermekek szüleire, törvényes képviselőire
- szakmai közösségére
- a vezetőre, vezető helyettesekre, szakmai vezetőre
- egyéb munkakörben dolgozókra

Területi:

- az intézmény épületére
- a bölcsődei csoportra
- a bölcsőde udvarára

Időbeli:

A szervezeti és működési szabályzat határozatlan időre szól.

2.2. A szervezeti és működési szabályzat elfogadása

- Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény 104. § (1) d) értelmében a fenntartó fogadja el.

- Az SZMSZ-t elfogadása előtt a Szülői Fórum jogosult véleményezni

2.3. A módosítás feltételei

- jogszabályi változás esetén
- A Szervezeti és Működési Szabályzatot évente felül kell vizsgálni és szükség esetén módosítani kell.

A jelen szervezeti és működési szabályzat /SZMSZ/ módosítása csak a Szülői Fórum véleményezése után, és a fenntartóra jóváhagyásával lehetséges.

3. Az intézmény alaptevékenységének leírása

Az intézmény Alapító Okiratának kelte, száma: 254-8/2019

A legutóbbi módosítás dátuma: 2019. július 15.

3.1. A költségvetési szerv

Neve:	Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde
Székhelye	2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc u. 21/1
Telephelye	Manóvár Óvoda telephelye 2490 Pusztaszabolcs, Velencei út 65.
Típusa	Többcélú intézmény, óvoda-bölcsőde
OM azonosítója	201777
Törzskönyvi azonosítója:	799458

3.2. Óvodánk emblémája:



4. Az intézmény fenntartója, felügyeleti szerve

Pusztaszabolcs Városi Önkormányzat Képviselő-testülete

4.1. Az intézmény közigazgatási, ellátási területe:

Pusztaszabolcs Város közigazgatási területe.

4.2. Az intézmény jogállása, jogköre, besorolása:

- a.) jogi személyisége: önálló jogi személy
- b.) feladatellátás szerinti besorolása: Gazdasági szervezettel nem rendelkező költségvetési szerv. Előirányzata feletti jogosultsága a mindenkori önkormányzati költségvetési rendelet szerint történik. A pénzügyi és gazdasági feladatokat a Pusztaszabolcsi Polgármesteri Hivatal látja el.

4.3. A költségvetési szerv tevékenysége:

a.) A költségvetési szerv alaptevékenysége:

Óvodai nevelés: óvodáskorú gyermekek személyiségfejlesztése, gondozása, nevelése, iskolai életmódra való felkészítése. Sajátos nevelésű igényű gyermek, illetve beilleszkedése, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő gyermek gondozása, nevezése, iskolai életmódra való felkészítése.

Bölcsődei ellátás: A férőhelyek száma 12 fő. Azonban indokolt esetben lehetőség van a 15/1998 (IV.30) 42§(2) rendelet alapján plusz 1 fővel megemelni, a nevelési év végéig.

A bölcsőde biztosítja a családban nevelkedő 3 éven aluli gyermekek napközbeni ellátását, szakszerű gondozását és nevelését a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján. Ha a gyermek 3. évét betöltötte, de testi vagy szellemi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, a 4. évének betöltését követő augusztus 31-ig nevelhető és gondozható a bölcsődében.

b.) A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése

	kormányzati funkciósám	kormányzati funkció megnevezése
--	---------------------------	---------------------------------

1.	091110	Óvodai nevelés, ellátás szakmai feladatai
2.	091120	Sajátos nevelési igényű gyermekek óvodai nevelésének, ellátásának szakmai feladatai
3.	091140	Óvodai nevelés, ellátás működtetési feladatai
4.	096015	Gyermekétkeztetés köznevelési intézményben
5.	098031	Pedagógiai szakmai szolgáltatások szakmai feladatai
6.	104030	Gyermekek napközbeni ellátása
7.	104031	Gyermekek bölcsődei ellátása
8.	104035	Gyermekétkeztetés bölcsődében, fogyatékosok nappali intézményében

889101 Bölcsődei ellátás

8891 TEÁOR szám, gyermekek napközbeni ellátása

Az intézmény férőhely szerinti gyermeklétszáma:

- Székhely: **100 fő**
- Telephely: **125 fő**
- Bölcsődei csoport: **12 fő, mely a működési engedélyben meghatározott.** (15./1998. NMr.40.§ (2) bekezdés szerint.)

Óvodai csoportok száma: **9**

Bölcsődei csoport száma: **1**

4.4. A költségvetési szerv képviselőjére jogosultak:

Az intézmény vezetője, akadályoztatása esetén a helyettesek, a szakmai vezető, valamint az intézményvezető által írásban meghatalmazott beosztott közalkalmazott.

4.5. Az intézmény működése:

Az intézmény működési rendjét szervezeti és működési szabályzatban kell meghatározni.

A bölcsődében foglalkoztatottakat az intézmény vezetője közalkalmazotti jogviszony keretében alkalmazza.

4.6. A feladatok végrehajtásának forrásai

Az intézmény vállalkozási tevékenységet nem végez.

Az intézmény közhasznú társaságnak nem tagja.

A Pusztaszabolcs Városi Óvoda és Bölcsőde gazdasági társaságnak nem tagja.

- a mindenkor hatályos önkormányzati költségvetési rendelet szerint meghatározott költségvetési támogatás,
- saját bevétel,
- átvett pénzeszköz

4.7. Az óvoda tulajdonában 4 darab bélyegző van:

Körbélyegző: 2 darab

Hosszúbélyegző: 2 darab

Feliratuk:

Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde
2490.Pusztaszabolcs, Deák Ferenc u.21/1
Tel/Fax: 25 273 047

Lenyomatuk:



Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde
2490.Pusztaszabolcs, Deák Ferenc u.21/1
Adószám: 15799452-2-07
Telefon/Fax: 25 273 047

**Pusztaszabolcsi Városi Óvoda
és Bölcsőde**
2490 Pusztaszabolcs, Deák F. u. 21/1.
Adószám: 15799452-2-07
Telefon/Fax: 25/273-047

Használhatja:

Intézményvezető:	Csiki Andrea
Intézményvezető helyettes:	Klein Teréz Éva
Intézményvezető helyettes:	Szőkéné Sági Erzsébet
Óvodatitkár:	Györök Józsefné
Bölcsőde szakmai vezetője:	Karlovicsné Koska Annamária

5. A működés rendje

5.1. Működési rendet meghatározó dokumentumok

- Alapító okirat
- Pusztaszabolcs Városi Óvoda és Bölcsőde Szakmai programja
- Szülői elégedettségi kérdőív
- Éves bölcsődei munkaterv
- Szervezeti és Működési Szabályzat és mellékletei
- Bölcsődei Szervezeti és Működési Szabályzat
- Bölcsődei Házirend

5.2. Szakmai Program:

A mi bölcsődénk az a hely ahová a szülők nyugalommal, bizalommal adhatják be legféltebb kincsüket, arra az időre, amíg ez szükséges. A ránk bízott kisgyermek átvészelve a számukra hatalmas traumát, a szülőtől való elszakadást, rövid időn belül már mosolyogva érkeznek. Megkapva az egészséges fejlődésükhöz legmegfelelőbb személyi és tárgyi feltételeket. Ahol jó gyermeknek lenni. Felfedezni és élvezni a világot ártatlan rácsodálkozással, érdeklődésüket felkeltve, nyitottá téve. Ahonnan kilépve, később is jó visszalátogatni, visszagondolni. Ahol megkapják későbbi éveikhez is a legoptimálisabb, elfogadó, szakszerű, szeretetteljes alapokat. A szociálisan hátrányban lévő gyermekek is egyenlő eséllyel nevelkednek, fontos részei a közösségnek. Ahová a dolgozók reggelente szeretnek belépni, megbecsülést kapnak és nyugdíjba vonulásuk után is jó emlékeket őrizve gondolnak vissza az elmúlt évekre. Ahol a szakma magasabb szintre emelkedik, megkapja a megfelelő elismerést, megbecsülést, figyelmet. Ezáltal a bölcsődés korosztály is reflektorfénybe kerül, kiemelve a 0-3 éves kor felbecsülhetetlen értékét. A felelősséget vállalva, amivel a legnagyobb kincsünknek tartozunk

A Szakmai Program meghatározza:

- a bölcsődében folyó nevelés és gondozás célját,
- a bölcsődei gondozás és nevelés irányelveit, mely keretként szolgál és alapot ad az intézményi nevelés szakszerű végzéséhez, a szociális hátrányok enyhítését, segítő tevékenységeit,
- a gyermekvédelemmel összefüggő feladatokat.

A Szakmai programot nyilvánosságra kell hozni, azt a szülőkkel meg kell ismertetni.
Az érdeklődő szülők a vezetői iroda előtt található példányt megtekinthetik.

5.3. A bölcsődében dolgozó közalkalmazottak létszáma:

A bölcsődei csoport engedélyezett létszáma:

Manóvár Óvoda telephely – Bölcsődei csoport	Fő
Szakmai vezető	1
Kisgyermeknevelő	2
Bölcsődei dajka	1

5.4. A bölcsőde munkaterve határozza meg:

- a nevelési év kiemelt feladatait,
- a nevelési év helyi rendjét (nevelés nélküli munkanapok időpontját és felhasználását),
- a szakmai megbeszélések időpontját és témáját,
- szülői értekezletek, szülőcsoportos megbeszélések, fogadóórák időpontját
- az év programjait, eseményeit
- nyílt napok tervezett időpontját
- a kapcsolattartás formáit,

6. A nevelési év helyi rendje

A nevelési év szeptember 1-től a következő naptári év augusztus 31-ig tart melyet pontosan meghatároz a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet.

6.1. A dolgozók munkarendje:

Bölcsőde szakmai vezető: hétfőtől – péntekig: 7⁰⁰ - 15⁰⁰ óráig

Kisgyermeknevelők: hétfőtől – péntekig: 6⁰⁰ - 12⁰⁰ óráig
9⁰⁰ – 17⁰⁰ óráig

A munkarend lépcsőzetesen igazodik a gyermeklétszámhoz és a bölcsőde nyitva tartásához. A gyermekek színvonalasabb ellátásához növelni kell a kisgyermeknevelői pár csoportban együttesen eltöltött idejét.

Váltótárs hiányása esetén a szakmai vezető segít be a csoportba, helyettesíti a hiányzó kollégát.

A teljes napi munkaidőből a kisgyermeknevelőknek hét órát kell a csoportban eltöltenie. A fennmaradó egy órában családlátogatást végez, szülői értekezletet és szülőcsoportos megbeszélést tart, a gyermekekkel kapcsolatos adminisztrációit naprakészen vezeti, és felkészül a következő napi feladataira. Továbbá készül a hagyományos ünnepek megszervezésére, csoportját díszíti, és egyéb csoportban előforduló munkát végez, ajándékkészítés, leltározás, jelek varrása stb.

Bölcsődei dajka:

hétfő – 8-16 óráig

kedd – 8-16 óráig

szerda – 8-16 óráig

csütörtök – 8-16 óráig

péntek – 9-17 óráig

Szükség esetén rugalmasan változik (melyik napon 9-17 óráig).

6.1.1. Intézményvezető

Az **intézményvezető** heti kötelező munkaideje (8 óra) 40 óra, munkaidő-beosztása az ellátandó feladatok függvényében változhat.

6.1.2. Alkalmazottak munkarendje

Az alkalmazottak évenkénti munkarendjét és beosztását a helyettesek, valamint a szakmai vezető készíti el.

- az alkalmazottak kötelesek az intézményben, olyan időpontban megjelenni, hogy a munkakezdetkor a munkavégzésre, rendelkezésre álljanak;
- a munkába történő érkezést és a távozást a jelenléti íven vezetni és aláírásukkal igazolni kell;
- távollét igazolására szolgáló okiratokat munkába lépéskor az intézmény vezetőjének kell leadni;
- a dolgozóknak a munkában való akadályoztatást a lehető legrövidebb időben kötelesek az intézmény, a szakmai vezetőnek jelenteni;
- munkaidőben a dolgozó csak a vezető engedélyével hagyhatja el az intézményt, erről a dolgozó nyilvántartást vezet;
- a kisgyermeknevelő hiányzása esetén elsősorban a vele azonos csoportban dolgozó társ kisgyermeknevelő, valamint a szakmai vezető látja el a távollevő helyettesítését;

A kisgyermeknevelő, valamint a bölcsőde dajka a nevelőmunka ellátása során a gyermekekkel összefüggő tevékenységével kapcsolatban büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személy.

Az alkalmazott nem kényszeríthető lelkiismereti, világnézeti, politikai meggyőződésének megvallására, megtagadására. Az alkalmazottat nem érheti hátrány világnézeti, lelkiismereti, politikai meggyőződése miatt.

Minden ember joga, hogy egyenlő méltóságú személyként élhessen, és hatékony jogvédelemben részesüljön.

Az egyenlő bánásmód követelményét a nevelési intézmények jogviszonyaik létesítése során kötelesek megtartani.

7. A bölcsőde nyitva tartása, a gyermekek felügyeletének ellátása

7.1. A bölcsődei csoport nyitvatartási rendje

Heti nyitva tartás:

Hétfőtől péntekig, heti 5 napos munkarenddel tart nyitva. A napi nyitvatartási rend a szülők igényének figyelembevételével negyedévenként kerül felülvizsgálatra. Eltérő a bölcsődei

munkarend, ha az általános munkarend, a munkaszüneti napok rendje is megváltozik, és rendelettel kihirdetésre kerül.

Napi nyitva tartás:

06.00 – 17.00 óráig fogadjuk a gyermekeket

A gyermekek távozásának rendje az intézményből:

A délutáni napirendet és az intézmény zárását figyelembe véve:

15.00 órától lehet – legkésőbb 17.00 óráig kell elvinni a gyermekeket.

Amennyiben a szülő a nyitvatartási idő végéig nem viszi el gyermekét az intézményből, a következő eljárásrendet kell követni:

1. a szülő értesítése telefonon
2. 1 óra elteltével a Gyermekjóléti Szolgálat értesítése
3. intézményvezető értesítése
4. jegyzőkönyv felvétele az eljárásról (az érintett kisgyermeknevelő és a szakmai vezető feladata)

A gyermeket a kisgyermeknevelő nem viheti haza a bölcsődéből.

Nyári karbantartás, nagytakarítás idején:

Az intézmény üzemeltetése a fenntartó által engedélyezett nyári zárva tartás alatt szünetel.

Ilyenkor történik az óvoda és bölcsőde szükség szerinti felújítása, karbantartása, valamint a nagytakarítás. A bölcsőde a nyári szünet időtartamára előzetes felmérést végez a szülők körében, abban a tekintetben, hogy megtudják-e oldani a gyermekük részére az ellátást, ennek függvényében 2 vagy 3 hétre zár be a bölcsőde.

A szülőket minden év február 15-ig értesíti a nyári szünet időtartamáról.

Bölcsődei nevelésnélküli munkanap:

Tárgy évente a **bölcsőde nevelés nélküli munkanapja: április 21.** (amennyiben ez a nap a heti pihenőnapra, illetve munkaszüneti napra esik akkor a követő naptári munkanapot kell kijelölni).

Rendkívüli szünet

- Az intézményvezető műszaki, működési feltételek tartós hiánya miatt a fenntartó és a működtető egyidejű értesítése mellett rendkívüli szünetet rendelhet el, és a rendkívüli szünet elrendeléséről tájékoztatja a szülőket.
- Járványügyi helyzetben, a zárás időtartamát meghatározva, az arra illetékes szerv rendelhet el rendkívüli szünetet.

8. A bölcsődei csoport hivatalos ügyeinek intézése

- A hivatalos ügyek intézése a Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde székhelyén (2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc utca 21/1.), az óvodatitkár irodájában és a vezetői irodában 8-16 óráig (pénteken 12 óráig), valamint
- A Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde telephelyén (2490 Pusztaszabolcs, Velencei út 65.) vezetői irodájában történik (hétfőtől péntekig 7-15 óráig).
- Nyári időszak alatt az ügyeletet tartó épület az illetékes minden (hétfőn) 8-12 óráig.
- Az intézményvezető az alkalmazottak, pedagógusokat, kisgyermeknevelőket, nevelést segítő munkatársakat a belépéskor határozatlan, vagy határozott idejű kinevezéssel foglalkoztatja, annak megfelelően, hogy a munkavállalót milyen munkakörben, milyen feltételekkel, és milyen illetménnyel foglalkoztatja, a Kjt. alapján.
- Minden bölcsődei dolgozót a KIRA rendszerben tartunk nyilván. (Az adatkezelés, és a hivatalos iratok kézbesítése (bíróági és államigazgatási eljárás során küldött iratok) és titoktartás részletes szabályozása az SZMSZ melléklete, az Adatkezelési Szabályzatban kerül rögzítésre).
- A kisgyermeknevelők személyes gondoskodást végző személyek működési nyilvántartásba vételét, illetve törlését a Szociális és Gyermekvédelmi főigazgatóság felé jelentjük le.
- A Tevadmin információs rendszerbe minden bölcsődést le kell jelenteni – ez a szakmai vezető feladata, hiányzása esetén az erre kijelölt kisgyermeknevelő végzi el.

8.1. A bölcsődei csoport által használt nyomtatványok

A bölcsődei csoport elektronikus úton előállított nyomtatványokat (felvételi előjegyzési napló, csoportnapló, törzslapok...). Elektronikus irat létrehozása számítástechnikai eszközökkel történik. Az elektronikus úton létrehozott iratok, nyomtatványok végleges,

jóváhagyott változatát ki kell nyomtatni, el kell látni a megfelelő azonosítókkal, továbbá megőrzés céljából archiválni kell. Nyomtatás után a szakmai vezető aláírásával, pecséttel és dátumbélyegzővel látja el.

Az elektronikus rendszer használata során ki kell nyomtatni és az irattárban kell elhelyezni az alábbi dokumentumok papír alapú másolatát:

- az intézménytörzsre vonatkozó adatok módosítása,
- az alkalmazott kisgyermeknevelőkre vonatkozó bejelentések,
- a bölcsődei ellátásra vonatkozó bejelentések,

Az elektronikus úton előállított fent felsorolt nyomtatványokat az intézmény **pecsétjével és az intézményvezető, vagy a szakmai vezető aláírásával hitelesített formában kell tárolni.**

Az egyéb elektronikusan megküldött adatok írásbeli tárolása, hitelesítése nem szükséges.

9. Az intézmény vezetősége

Az intézmény vezetősége konzultatív testület: véleményező és javaslattevő joggal rendelkezik. Elsődleges feladata az intézményvezető munkájának segítése, különös tekintettel az intézmény működésével kapcsolatos szakmai, és személyi kérdésekre.

A vezetőség közvetlen tagjai:

- intézményvezető
- intézményvezető-helyettes
- bölcsődei szakmai vezető

A vezetőség megbeszéléseire meghatározott időpontokban, valamint az aktuális feladatok elvégzésének tekintetében, szükség szerinti időpontokban kerül sor. Megbeszélést kezdeményezhet a vezetőség bármely tagja. A megbeszélések időpontjának kijelölésénél tekintettel kell lenni a gyermekek szakszerű ellátásának kötelezettségére.

10. Belépés és benntartózkodás rendje

10.1. A vezető beosztású dolgozók intézményben tartózkodása

Az intézményvezető heti kötelező óraszám: 40 óra, ebből csoportban töltött 8 óra.

Az intézményvezető helyettesek heti kötelező óraszám: 40 óra, ebből 22 óra, melyet a gyermekcsoportban, a gyermekekkel való foglalkozással kötelesek eltölteni.

A bölcsőde szakmai vezető heti kötelező óraszám: 40 óra, ebből vezetői feladatok ellátására heti 2 óra.

Az intézmény működése során a munkaidő napi beosztása úgy történik, hogy a reggeli és a délutáni időszakban mindig van intézkedésre jogosult személy az intézményben. /intézményvezető, intézményvezető helyettes, szakmai vezető, közalkalmazotti elnök vagy megbízott óvónő, megbízott kisgyermeknevelő /

10.2. Az intézménnyel jogviszonnyal nem álló személyek

- A szakmai célból (hospitálás, tanulás, előadás, továbbképzés, konferencia) érkező látogatók előzetes időpont egyeztetés szerint tartózkodhatnak az intézményben.
- A nevelési-oktatási intézmény helyiségeiben párt vagy párthoz kötődő társadalmi szervezet nem működhet.
- Az intézménybe érkező nem bölcsődés gyermekért a szülő felelős, és az épületen belül kizárólag a csoport öltözőjében tartózkodhat.
- Amennyiben nem a szülő jön a gyermekért, írásos jelzés alapján vagy előzetes szóbeli megbeszélés alapján adható át számára a gyermek.
- Az önkormányzat, illetve felügyeleti szervektől érkező látogatót minden esetben az intézményvezetőhöz, vagy a szakmai vezetőhöz kell kíséreni. Az intézménybe érkező egyéb idegen kalauzolása, kísérése esetén ugyanígy kell eljárni.
- Az Országgyűlés által elrendelt választások, népszavazás alkalmával az épület használatának rendje a fenntartóval történő egyeztetés alapján kerül megállapításra.

10.3. Az intézményben tartózkodás során elvárt viselkedés

A bölcsődei csoportban és annak udvarán minden szülőnek és az intézménnyel kapcsolatban nem álló személynek kötelessége a bölcsődei csoport szabályozó dokumentumaiban leírtakat betartani.

Ennek értelmében tartózkodniuk kell a botrányokozástól, a kihívó, másokat zaklató viselkedéstől.

Az intézmény minden dolgozójának, a szülőnek és azon más személyeknek, akik az intézményben tartózkodnak és észlelik a botrányos, vagy zaklató magatartást, - mérlegelve a sérelmet elszenvedő személy veszélyeztetettségének fokát – testi épségének megóvása érdekében azonnal dönteni kell a szükséges intézkedésről.

Elsődleges szabály, hogy a gyermekeket tartsuk minél távolabb az eseménytől!

A biztonságos működést szolgáló intézkedés lehetőségei, ha már megtörtént a nem kívánt esemény:

- Felszólítás a helytelen viselkedés befejezésére
- Felszólítás az intézmény elhagyására
- Súlyosabb esetben a rendőrség, mentők értesítése
- Intézményvezető tájékoztatása

Mások értéktárgyainak eltulajdonítása

Az intézmény-, a gyermekek-, a szülők-, a dolgozók értéktárgyainak eltulajdonítása lopás bűncselekményének minősül. Aki észleli a lopás tényét, köteles jelezni az intézményvezetőnek. Intézkedés megtételére az intézményvezető jogosult. Az intézkedés esetén:

- jegyzőkönyv felvétele,
- rendőrségi feljelentés megtétele.

11. Gyermekek felvételének rendje

11.1. Gyermekek felvétele

A bölcsődébe történő felvétel folyamatosan történik a bölcsődei férőhely arányában, előzetes felvételi adatlap kitöltésével.

Bölcsődébe a gyermek 20 hetes korától 3 éves korának betöltéséig, illetve annak az évnek augusztus 31. napjáig vehető fel, mely évben a 3. életévét betölti. Azon gyermekek számára, akik a 3. életévüket szeptember 1. és december 31. nap között töltik be szülői nyilatkozat alapján kérhetik a felvételt, mely nyilatkozat tartalma alapján a szülő vállalja, hogy gyermeke az adott nevelési évben (szeptember 1-től követő év augusztus 31-ig) a bölcsődei ellátást veszi igénybe.

A bölcsőde ezen gyermekekről köteles információt szolgáltatni a település jegyzőjének.

Ellátási terület: Pusztaszabolcs város közigazgatási területe.

A bölcsődei ellátás megkezdésekor szükséges dokumentumok:

- a szülők munkáltatói igazolása, nyilatkozat esetén kereseti igazolás
- nyilatkozat a nevelési évben történő igénybevételről
- a gyermek születési anyakönyvi kivonata
- a gyermek egészségügyi kis-könyve
- orvosi igazolás, hogy a gyermek közösségbe jöhet

A gyermekek felvételét a szülő/törvényes képviselő, illetve hozzájárulásával kérheti a bölcsőde szakmai vezetőjéhez benyújtott írásbeli kérelem alapján.

A kérelmet az ellátás megkezdését megelőzően két héttel kell benyújtani, abban az esetben, ha a szülő a munka végzése miatt kéri a felvételt.

Amennyiben az elhelyezés iránti kérelmet az NMr. 36.§(3) bekezdés alapján a – a szülő hozzájárulásával a körzeti védőnő, a gyermekorvos, a családgondozó, illetve a gyámhivatal kéri – a kérelmet sürgősséggel kell elbírálni.

A gyermekek felvételére a szakmai vezető tesz javaslatot és az intézmény vezetője dönt.

11.2. Csoportok kialakítása

A 12 férőhelyes bölcsődében 1 gyermekcsoport alakítható ki.

A gyermekcsoportok kialakításának főbb szempontjai:

- a gyermek kora,
- a gyermek fejlettségi foka.

Csoportbeosztás kor- és fejlettségi fok szerint:

- csecsemő csoport
- kisdéd csoport

A gyermeket, intézményi felvételének napjától, intézményi elhelyezésének végéig az adott intézmény nyilvántartja és **regisztrálja a TEVADMIN rendszerben.**

11.3. A gyermekek mulasztása

Ha indokolt esetben a gyermek távol marad, mulasztását igazolni kell.

A mulasztás igazolt, ha

- a szülő előre bejelentette, hogy gyermekét nem viszi bölcsődébe a gyermek beteg volt, s azt a távollét tartamát feltüntető orvosi igazolással igazolja a kisgyermeknevelő részére történő átadással,
- a gyermek hatósági intézkedés vagy egyéb alapos indok miatt nem tudott jelen lenni.

Minden távolmaradást lehetőleg előre be kell jelenteni az **intézmény hivatalos telefonszámain**.

A Gytr. 13. §-a (1) bekezdés a) pontja szerinti **bejelentést követő naptól** a távolmaradás idejére mentesül a gyermekétkeztetésért fizetendő térítési díj és a gondozási díj fizetésének kötelezettsége alól.

A mulasztás igazolatlan, ha a távolmaradást nem igazolják.

A hiányzás bejelentése:

Kérjük, hogy lehetőleg reggel 8⁰⁰ óráig jelezzék, ha gyermekük nem jön illetve bölcsődébe. A tárgynapot megelőző nap 8⁰⁰ óráig jelzett hiányzás vehető figyelembe az étkezési napok visszatérítéséhez.

11.4. A bölcsődei ellátás megszűnése

Megszűnik a bölcsődei elhelyezés:

- ha az elhelyezés megszüntetését a gyermeket gondozó szülő/törvényes képviselő írásban kéri,
- ha a gyermeket az óvodába felvették,
- ha a gyermek indokolatlanul, folyamatosan harminc napnál többet a bölcsődéből távol marad,
- ha a Házirendet súlyosan – vétkesen megszegik,
- ha a bölcsőde orvosának megállapítása szerint a gyermek egészségi állapota veszélyezteti a többi gyermek egészségét, vagy állapota a bölcsődében való további tartózkodással rosszabbodna, illetőleg a bölcsődei gondozásra alkalmatlan,
- jogosultsági feltételek megszűnésével.

12. Hatáskörök, feladatok, feladatmegosztás

12.1. Szakmai vezető

Szakmai tekintetben önálló;

A bölcsőde vezetésében, irányításában javaslattevő, döntés előkészítő;

Tájékoztatja az intézmény vezetését a bölcsődével kapcsolatos jogszabályok változásáról.

FELADATKÖRE SZAKMAI VEZETŐKÉNT:

- Felelős a kisgyermeknevelők és a bölcsődei technikai dolgozó munkájáért, a bölcsődében gondozott gyermekek harmonikus fejlődéséért. A helyi adottságok figyelembevételével megszervezi a bölcsőde munkarendjét, a gyermekek napirendjét és a bölcsődei csoportban dolgozók munkaidő beosztását.
- Elvégzi azokat a nevelői-gondozói és egyéb feladatokat, amely a szakmai program megvalósulását biztosítja, irányítja és ellenőrzi a bölcsőde szakmai munkáját.
- Felel a szakmai munka jogszabályok szerinti végzéséért.
- Elkészíti az irányítása alatt működő bölcsőde csoport dolgozóinak munkaköri leírását, és benyújtja az intézményvezetőnek jóváhagyás céljából.
- A gyermekcsoportok kialakításánál figyelembe veszi a csoport összetételét, életkori sajátosságait, a dolgozói ellátottságot.
- Törekszik arra, hogy a csoportban maradéktalanul érvényesüljön a személyi állandóság elve.
- Szorosan együttműködik a bölcsőde orvosával. Az orvosi vizsgálatoknál jelen van, ezáltal valamennyi gyermek egészségi állapotáról tájékozott. Ha a gyermek megbetegszik, gondoskodik arról, hogy a szülőt mielőbb értesítsék, és a gyermeket a bölcsődéből mielőbb elvigyék.
- Fertőző megbetegedés esetén végrehajtja az NNK (Nemzeti Népegészségügyi Központ) vonatkozó utasításait.
- Vezeti az előírt nyilvántartásokat, elkészíti a napi létszámjelentést.
- Vezeti a leltárakat.
- Közreműködik a dolgozók balesetvédelmi, és tűzvédelmi oktatásának előkészítésében.
- Ellenőrzi és biztosítja a szakmai és technikai munkafolyamatok szakszerűségét és a higiénés szabályok betartását.
- Folyamatosan gondoskodik a bölcsődére vonatkozó adatok naprakész frissítéséről.

- Kapcsolatot tart a szülőkkel, értékeli a bölcsődei munkával kapcsolatos észrevételeket.
- Folyamatos kapcsolatot ápol az óvodapedagógusokkal, segíti a szülőket a megfelelő intézményválasztásában.
- Szervezi, és az intézményvezetővel közösen levezeti a munkaértekezleteket, szülői értekezleteket.
- Rendszeresen ellenőrzi a szakdolgozók és a technikai dolgozó munkáját, etikai magatartását.
- Kidolgozza az etikai szabályzókat és gondoskodik annak megismertetéséről.
- Közreműködik a felújítási, karbantartási munkák előkészítésében és szervezésében.
- Ellenőrzi a kisgyermeknevelők által végzett dokumentációt, a takarítás elvégzését.
- A Pusztaszabolcs Város Önkormányzat Képviselő-testülete által megszabott térítési díjakról a szülőt tájékoztatja. A havi rendszerességgel megállapított díjakról papíron/emailben értesíti a szülőt.
- Joga van az elvégzendő feladatoktól függően a dolgozók munkahelyen belüli átcsoportosítására.
- Felelős az ellenőrzés elvégzéséért, a szükséges intézkedések elvégzéséért, a mulasztások miatti felelősségre vonásért.
- Felelős a hatáskörébe utalt munkáltatói intézkedések megtételének szakszerűségéért.
- Felelős, hogy a gondozási és nevelési munka színvonalának emeléséért minden intézkedést megtegyen.
- Felelős a gondozottak és a dolgozók biztonságáért.
- Köteles a jogszabályok változásait figyelemmel kísélni.
- Az intézményvezetőt folyamatosan tájékoztatja a bölcsőde működéséről, ha szükséges egyeztetést kezdeményez.
- A jelenléti ív vezetése naponta kötelező.
- Távolmaradását szabadság esetén három nappal, egyéb ok miatt munkakezdésének idejére, illetve előtte köteles bejelenteni.
- Köteles minden olyan feladatot ellátni, amellyel az intézmény vezetője megbízza.

12.2. Kisgyermeknevelő feladatköre:

A kisgyermeknevelő a szakmai vezető irányításával dolgozik. Kulturált megjelenésével, magatartásával, viselkedésével és beszédkultúrájával értékeket közvetít, pozitív mintát ad, képviseli a helyi pedagógiai program szellemiségét. A szakmai vezető távolléte esetén felelős a bölcsődei étellel kapcsolatos munkákért.

FELADATKÖR RÉSZLETESEN:

- Munkájában figyelembe veszi az intézményvezető, a bölcsődei szakmai vezető, a bölcsődei szakemberek, és a bölcsődeorvos útmutatásait.
- Az egészséges csecsemő és kisgyermek testi és pszichés fejlődésének elősegítése, követésére és értékelésére alkalmas pedagógiai, pszichológiai, egészségügy és gondozástechnikai ismeretei birtokában segíti a gyermek harmonikus fejlődését, az aktivitás, a kreativitás és az önállóság alakulását.
- Szakszerűen, az érvényben levő módszertani elvek figyelembevételével, valamint a bölcsődei gondozás- nevelés alapelveinek megfelelően gondozza-, neveli a rábízott gyermekeket. Különösen gondot fordít a hiánytalan előkészítő tevékenységekre is.
- Figyelemmel kíséri, hogy a bútorok és a játékok a gyermek fejlettségi szintjének megfelelőek legyenek. A csoportszobát otthonossá alakítja, a gyermekek számára díszíti.
- Csoportjában vezeti az előírt nyilvántartásokat. Negyedévenként (csecsemőkorban havonta) elkészíti konkrét megfigyelések alapján az egyéni fejlődési naplót. A csoportnaplót naponta vezeti –a gyermekeknél egyénileg bejegyzti a megfigyelt eseményeket. Az üzenő-füzetbe mindannyiszor beír, amikor a gyermekekre vonatkozóan újat tapasztal. Az egészségügyi törzslapban vezeti a betegség, vagy egyéb okok miatti hiányzásokat, a gyermek súly- és hosszfejlődését, mell- és fejkörfogatának viszonyát. A testi fejlődésről a percentil táblázatot használja, az értelmi és szociális fejlődés dokumentálásához pedig fejlődési táblát. Munkája befejezésekor szóban vagy írásban beszámol a gyermekkel kapcsolatos napi eseményekről.
- A szülőkkel és munkatársaival együttműködve a családlátogatás és beszoktatás a gyermekeknek legmegfelelőbb módon megvalósítja- a módszertani levél útmutatása alapján. Különös gondot fordít a gyermekek napi jelenlétéről készített dokumentáció átláthatóságára és egyértelmű vezetésére

- Gondoskodik a gyermekek rendszeres levegőztetéséről, az udvari élet megszervezéséről. A napirendbe évszaknak megfelelően beiktatja a szabadlevegőn tartózkodást. Csak orkánszerű szélben, erős ködben, -5 C° alatt, valamint kánikulában mellőzhető a szabadlevegőn tartózkodás. Gondoskodik arról, hogy a gyermekek az időjárásnak és nemüknek megfelelően legyenek felöltöztetve.
- Betartja a higiénés követelményeket.
- Ha egy gyermek megbetegszik, jelenti a bölcsőde szakmai vezetőjének, megmutatja a bölcsőde orvosának. Az orvos utasítása szerint ellátja a beteg gyermeket. Segédkezik az orvosi státuszoknál. Egyéni gyógyszerek esetében gondoskodik a megfelelő tárolásról.
- A szülőkkel és munkatársaival együttműködve a családlátogatást és beszoktatást a gyermeknek legmegfelelőbb módon megvalósítja – a módszertani levél útmutatása alapján.
- Részt vesz a szülői értekezleteken, illetve szülőcsoportos beszélgetéseket szervez és tart.
- Részt vesz a munkaértekezleteken, továbbképzéseken.
- Felelősséggel tartozik a csoportjában elhelyezett leltári tárgyakért.
- A munkakezdésre (műszak kezdeti időpontja) átöltözve, munkára felkészülten a csoportjában van.
- A jelenléti ív vezetése naponta kötelező.
- Távolmaradását szabadság esetén három nappal, egyéb ok miatt munkakezdésének idejére illetve előtte köteles bejelenteni.
- A jó munkahelyi légkör kialakítását elősegíti, annak aktív részese.
- Ha a gyermeket a bölcsődei tartózkodás alatt baleset éri (ütés, horzsolás, ...stb.) az intézmény vezetőjét értesíteni kell. Távolléte esetén a gondozónő értesíti az intézmény orvosát vagy az ügyeletes orvost. Ezzel egy időben a szülőt is értesíteni, kell. Köteles minden olyan feladatot ellátni, amellyel a bölcsőde szakmai vezetője, illetve az intézmény vezetője megbízza.
- Az ölelkezési időben a munkaközi szünetét (műszakonként 20 perc) a gyermekek érdekeit szem előtt tartva időzíti, ezt az időszakot pihenésre, regenerálódásra használja.

12.3. Bölcsődei Dajka:

A bölcsődei dajka a bölcsődei szakmai vezető irányításával dolgozik. Kulturált megjelenésével, magatartásával, viselkedésével és beszédkultúrájával értékeket közvetít, pozitív mintát ad.

FELADATKÖR:

- Részt vesz a munkaértekezleteken, továbbképzéseken.
- Felelősséggel tartozik a rábízott leltári tárgyakért.
- A munkakezdésre (műszak kezdeti időpontja) átöltözve, munkára felkészülten a csoportjában van.
- A jelenléti ív vezetése naponta kötelező.
- Távolmaradását szabadság esetén három nappal, egyéb ok miatt munkakezdésének idejére illetve előtte köteles bejelenteni.
- A jó munkahelyi légkör kialakítását elősegíti, annak aktív részese.

A gondozási műveletekhez kapcsolódóan:

- Minden étkezés után azonnal kiviszi a szennyes edényt az előírásoknak megfelelően.
- A csoportszobákat minden étkezés után rendbe teszi, felsöpör, szükség szerint felmos, az ételmaradékot eltávolítja.
- Az altatáshoz gondoskodik az ágyak előkészítéséről /lerakni csak akkor szabad, ha már minden gyermek az asztalnál ül/
- Tisztázás után kiviszi a fóliaszákba gyűjtött szennyes pelenkát, kifertőtleníti a badellát, új fóliaszákot tesz bele, majd alapos fertőtlenítő kézmosást végez.
- Szükség szerint a kisgyermeknevelők kérésére felügyeletet biztosít a csoportszobában, ill. az udvaron. A gyermekek gondozásában a kisgyermeknevelők távollétében, szükség esetén részt vesz.
- Reggelenként a reggeli bevitele után az egységéhez tartozó udvar járdáját szükség szerint lesöpri, játékokat, asztalokat letörli, átnézi az udvart /gomba

Takarításhoz kapcsolódóan:

- A takarítást nyitott ablaknál végzi.
- A gyermekek udvarra menetele után kiporszívózza a szőnyeget, a bútorokat, ajtókat, ablakpárkányokat letörli, fertőtlenítős nedves ruhával portalanítja.
- A szemetet összegyűjti, a szeméttárolóba szállítja, badellát fertőtlenítős vízzel lemossa.

- Fertőtlenítős vízzel felmossa a fürdőszobát, az átadót, a közlekedőt.
- Kisúrolja és fertőtleníti a mosdókat, tusolótálcát, a gyermek WC-ket.
- Külön takarítóeszközt használ a csoportszobákban, a vizes helyiségekben.
- Egy vödör fertőtlenítős folyadékkal csak egy helyiséget takarít ki.
- A takarítóeszközöket használat után kimossa, a tisztító eszközökkel együtt zárt helyre teszi.

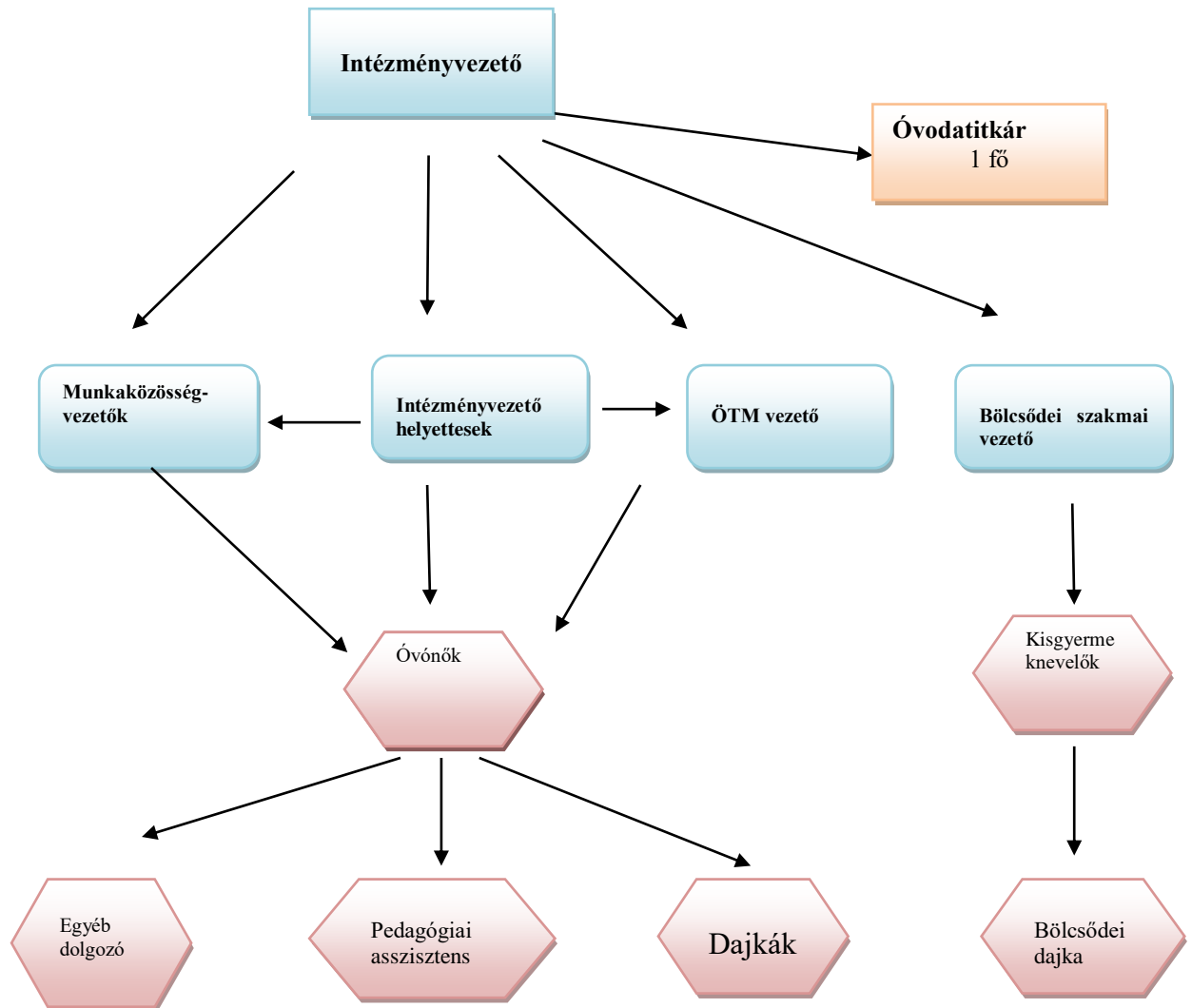
Feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

12.5. Karbantartó

Feladata az intézmény berendezéseinek, eszközeinek üzemben tartása, a sérült technikai szerkezetek, eszközök, bútorok, stb. javítása, az állagvédelem ellátása és folyamatos hibaelhárítás. Az intézmény udvarának rendben tartása.

A munkaköri leírás tartalmazza az elvárható magatartást, a részletes feladatokat, a munkavégzés helyét és az időbeosztást.

13. Szervezeti felépítés



14. A bölcsőde kapcsolatai

14.1. Intézményen belüli kapcsolatok

14.1.1. Vezetők közötti kapcsolattartás

A vezetőség havonta vezetői megbeszélés tart, indokolt estben gyakrabban, esetleg napi szinten konzultál személyesen, telefonon, internet segítségével:

- Gondozási – nevelési év megnyitása, lezárása.
- Beszámolás a költségvetési szervben eltelt időszak alatt végzett munkáról.

- Értékelés a költségvetési szerv programjainak, munkaterveinek teljesítéséről.
- Értékelés az óvodában - bölcsődékben dolgozók élet- és munkakörülményeinek alakulásáról.
- Tájékozódás a belső szervezeti egységek, az óvoda és a bölcsőde szakmai munkájáról.
- Az intézmény stratégiai és operatív tennivalóinak áttekintése, szakmai és gazdasági területen egyaránt.
- A következő időszak feladatainak ismertetése.
- Az értekezlet napirendjét az az intézmény vezetője határozza meg.
- Szakmai kérdésekben a helyettes vezetők; és a bölcsőde szakmai vezetője képviseli a saját területének szakmai véleményét.

14.1.2. Bölcsődei szakmai értekezletek

- A bölcsőde szakmai vezetője a kisgyermeknevelők részére hívja össze.
- Beszámol a bölcsődékben eltelt időszak alatt végzett munkájáról.
- Értékeli a csoport programjának, munkatervének teljesítését.
- Értékeli a bölcsődékben dolgozók élet és munkakörülményeinek alakulását.
- A bölcsőde eszközfejlesztését.
- Ismerteti a következő időszak feladatait.
- Az értekezlet napirendjét a bölcsőde szakmai vezetője határozza meg. Az értekezlet interaktív; szakmai kérdésekben a bölcsőde munkatársai nyilváníthatják ki egyéni véleményüket.

Az értekezletre meg kell hívni az érintett terület valamennyi alkalmazottját.

Cél: a tapasztalatok, hiányosságok feltárása, megszüntetésére tett javaslatok meghatározása, a munkafegyelem értékelése, a közösséget érintő javaslatok megtárgyalása.

14.1.3. Szülői értekezletek

Összevont szülői értekezlet

A bölcsődékben évente legalább két alkalommal összevont szülői értekezletet kell tartani a szakmai vezetőknek. Célja: az összes beíratott gyermek szüleit érintő tájékoztatás a bölcsőde működéséről.

A nevelési év megkezdése előtt, az újonnan felvett kisgyermek szülei külön tájékoztatást kapnak a bölcsődei életről, házi rendről, beszoktatás menetéről, ezt szülői értekezletformájában kapják, összekapcsolva az első szülőcsoportos megbeszéléssel

Szülőcsoportos megbeszélés

A bölcsődei gyermekcsoportban évente szülőcsoportos beszélgetésre is sort kell keríteni. Célja: a gyermekcsoportra jellemző aktuális nevelési – gondozási feladatok megvitatása. Egy nevelési évben három szülői értekezletet és három szülőcsoportos megbeszélést tartunk.

Egyéb kapcsolattartási formák a szülőkkel

A Szülők és Kisgyermeknevelők kapcsolattartásának formája és módja

A Szülők jogait és kötelességeit a házirend szabályozza.

A szülők, és a kisgyermeknevelők között a nevelési-, és gondozási feladatok összehangolására lehetőség nyílik az alábbi esetben:

- környezettanulmány
- családlátogatás
- egyéni beszélgetés
- szülői értekezlet
- nyílt nap
- játszódélután
- szülők részvétele bölcsődei programokon
- családok segítése a gyermekvédelmi intézkedéseken keresztül
- indirekt kapcsolattartás – Facebook zárt csoport, email, faliújság

A gyermek, a szülő nem készíthető lelkiismereti, világnézeti, politikai meggyőződésének megvallására, megtagadására. A gyermeket, a szülőt nem érheti hátrány világnézeti, lelkiismereti, politikai meggyőződése miatt.

14.1.4. Érdekképviselői Fórum

A Gyermekek védelméről és a gyámügyi ügyintézésről szóló 1997. évi tv. 35-36. §; és a 15/1998. NMr. 40/A. (1) bekezdés g.) alapján a gyermekjóléti alapellátás keretében biztosított napközbeni ellátások esetében az intézménynek az ellátásban részesülők számára a gyermeki jogok érdekvédelmét szolgáló érdekképviselői fórum működtetése kötelező.

A bölcsődében a nevelési év kezdetén a szülői fórum tagjainak megválasztására kerül sor.

Az érdekképviselési fórum működése: A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselési és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek a bölcsőde vezetőjénél vagy az érdekképviselési fórumnál.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselési fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, ha 15 napon belül nem kap értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet, az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért.

A fórum szabályos működtetése érdekében évente két alkalommal, illetve szükség szerint ül össze.

A Fórum tagjai:

az intézmény részéről:	1 fő
fenntartói részről:	1 fő
szülői részről:	2 fő

Kapcsolattartási formák: értekezletek, megbeszélések.

A Szülői Fórum jogai:

Egyetértési joga van: a Házirend jóváhagyásában.

Javaslat tételi joga van: az alaptevékenységgel összhangban végzett szolgáltatások tervezésére és működésére vonatkozóan.

Panasztételi joga van: a gyermekek ellátásában a gyermeki jogok megsértése, vagy az intézményi dolgozó kötelezettségének elmulasztása esetén, valamint az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az érdekképviselési fórum feladata:

- az intézménnyel jogviszonyban állók és az ellátásra jogosultak érdekeinek védelme,
- hozzá benyújtott panaszok és a hatáskörébe tartozó ügyek vizsgálata, döntés,
- intézkedések kezdeményezése a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél,
- az intézmény alaptevékenységével összhangban végzett szolgáltatások tervezésére,

- működtetésére, valamint az ebből származó bevételek felhasználására vonatkozó javaslattétel
- a házirend elfogadásánál egyetértési jog gyakorlása.

14.1.5. Szülői Szervezet

A Szülői Szervezettel történő együttműködés szervezése az intézményvezető feladata.

A bölcsődei csoport Szülői Fórum tagjai részt vesznek intézményi szintű értekezleteken, ahol az intézmény, a bölcsődei csoport működésével kapcsolatban véleményt nyilváníthat, illetve javaslatot tehet.

- Az óvodai szintű Szülői Szervezet vezetőjével az intézményvezető, a bölcsődei csoport Szülői Fórum képviselőivel a szakmai vezető tart kapcsolatot.

14.1.6. Óvoda

A bölcsőde szakmai vezetője és a kisgyermeknevelők a gyermekek óvodai felvétele és beilleszkedésének elősegítése érdekében az óvodával folyamatos kapcsolatot tartanak fenn.

Nagyobb gyermekkel részt vesznek óvodai programokon.

A bölcsődei időszak vége felé megtörténik a látogatás a leendő óvodai csoportba. Információ átadás az óvodapedagógusnak a kisgyermek jobb megismerése érdekében.

14.2. Külső kapcsolatok

14.2.1. Fenntartó

A működéséhez szükséges fenntartói, felügyeleti segítség igénybevétele a többcélú intézmény vezetőjén keresztül a Polgármesteri Hivatal szervezeteivel történik. A kapcsolat folyamatos és rendszeres az intézmény magasabb vezetőjén és a szakmai vezetőjén keresztül.

Kapcsolattartás formái:

- konzultáció,
- Bizottsági-, és Képviselő-testületi ülések,
- értekezletek,
- adminisztrációs kapcsolat,
- adatszolgáltatások,
- munkatervek, beszámolók, stb....

14.2.2. Pusztaszabolcsi Szociális és Gyermekjóléti Intézmény

A szakmai vezető folyamatos kapcsolatban van, együttműködik a Szociális és Gyermekjóléti Intézménnyel, illetve a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó más személyekkel, intézményekkel, hatóságokkal. Szükség esetén jelzéseket tesz, részt vesz szakmaközi-, és esetmegbeszéléseken. Információt cserél a gyermekeket, családokat érintő kérdésekben.

Kapcsolattartás formái:

- Szakmaközi megbeszélés
- Konzultáció
- Szóbeli-, és írásbeli jelzés

Gyermekvédelmi munka

Valamennyi kisgyermeknevelő állandó feladata, hogy a szakmai vezetővel együttműködve, illetve irányításával ismerjék meg a gyermekvédelemmel kapcsolatos jogokat, kötelességeket és éljenek vele.

A szülőket a nevelési év kezdetekor a faliújságon tájékoztatni kell a gyermekvédelmi feladatokat ellátó intézmények elérhetőségeiről, és arról, milyen időpontban és hol kereshetők fel.

Szükség esetén aktív részvétel, kapcsolatot tartás a Gyámhatósággal és egyéb gyermekvédelmi munkaterületen dolgozókkal.

A bölcsőde aktívan közreműködik a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszüntetésében. Amennyiben a bölcsőde a gyermeket veszélyeztető tényezőt nem tudja elhárítani, értesíteni a Szociális és Gyermekjóléti Intézményt. Ha további intézkedésre is szükség van, arra a szociális és gyermekjóléti intézmény javaslata az irányadó. Anyagi veszélyeztetés esetén kezdeményezi, hogy a települési önkormányzat rendszeres, vagy rendkívüli gyermekvédelmi támogatásban részesítse a rászoruló gyermeket.

14.2.3. Védőnők

Az intézményvezető és a szakmai vezető együttműködik a területileg illetékes védőnőkkel. Segítik a gyermekekkel és családokkal történő kapcsolattartást. Segítenek az információk nyújtásában.

Kapcsolattartás formái:

- Személyes látogatások
- Szükség esetén telefonon

14.2.4. Más intézmények

Tapasztalat és információ csere céljából kapcsolatot tartunk más bölcsődékkal, szakemberekkel.

Kapcsolattartás formái:

- Telefon
- Email
- Közösségi háló
- Esetenként személyesen

14.2.5. Fejér Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztálya

A bölcsőde működési engedélyeztetésének, szakmai ellenőrzésének, a változások bejelentésének szakmai irányító szerve.

Kapcsolattartás formái:

- Ellenőrzés személyesen
- Kommunikációs csatornák – telefon, email, levél

14.2.6. Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (továbbiakban: NRSZH):

A bölcsődei feladat elvégzésének állami finanszírozása érdekében a TEVADMIN rendszeren keresztül, napi rendszerességgel kapcsolatot tart.

Kapcsolattartás formái:

- Internetes rendszer
- Telefon

14.2.7. Egyéb külső kapcsolatok

Az intézmény rendszeres kapcsolatot tart az alábbi intézményekkel:

- Művelődési Ház - A művelődés szervező, Gyermeknapon és Mikuláskor a gyermekeknek bábelőadást, vagy mese előadást szervez. Itt bonyolítjuk le a Márton napi előadásunkat.
- Média – programjainkról, eseményeinkről tájékoztatjuk a város lakóit, valamint szakmai ismertető cikket jelentetünk meg a helyi újságban (Szabolcs Híradó).

15. A szakmai vezető helyettesítésének rendje

A bölcsődei szakmai vezető hiányzása esetén:

Az általa szóban megbízott kisgyermeknevelő helyettesíti.

Intézkedési jogköre:

A bölcsődei csoport működésével, a gyermekek biztonságának megóvásával összefüggő, azonnali döntést igénylő ügyekre terjed ki.

Helyettesítésre vonatkozó szabályok:

- A helyettesítő csak halaszthatatlan ügyben, a bölcsőde zökkenőmentes működésének érdekében járhatnak el.
- Intézkedése során köteles betartani a vonatkozó jogszabályokat, valamint az intézmény szabályzataiba foglalt rendelkezéseket.
- Intézkedéséről a szakmai vezető munkába állását követően haladéktalanul tájékoztatást ad.

16. A pedagógiai munka belső ellenőrzésének rendje

Bölcsődében a szakmai vezető megfigyelheti a csoportban dolgozó kisgyermeknevelők munkáját, adminisztrációjuk naprakész állapotát.

A belső ellenőrzés célja: a nevelő-gondozó munka minőségének szabályokkal való összhangjának megállapítása.

A belső ellenőrzés legfontosabb feladata a bölcsődében folyó szakmai tevékenység hatékonyságának ellenőrzése, értékelése, objektív számbavétele.

A gondozói-nevelői munka belső ellenőrzése az intézmény valamennyi gondozási és nevelési tevékenységére kiterjed.

A belső ellenőrzés célja:

- Az esetlegesen előforduló hibák mielőbbi feltárása.
- A feltárást követő helyes gyakorlat megteremtése.
- A gondozási - nevelési munka hatékonyságának fokozása.
- Az ellenőrzési terv tartalmazza az ellenőrzés területét, módszerét és ütemezését.
- Az ellenőrzési terv az éves munkaterv része.
- Az tervben nem szereplő rendkívüli ellenőrzésről a szakmai vezető dönt.

Az ellenőrzés formái:

- a gondozó és a nevelőmunka gyakorlatának ellenőrzése,

- beszámoltatás,
- írásbeli dokumentációk ellenőrzése,
- speciális felmérések, vizsgálatok.

A Bölcsődei csoport szakmai munkáját a bölcsőde szakmai vezetője ellenőrzi és értékeli.

Az ellenőrzések tapasztalatait az érintettel ismertetni kell.

A nevelési év záró értekezletén értékelni kell a belső ellenőrzés tapasztalatait, eredményeit, megállapítva az esetleges hiányosságok megszüntetéséhez szükséges intézkedéseket.

Az eredményesen végzett munka elismerése:

Az erkölcsi és anyagi elismerésre vonatkozó döntést - a szakmai vezető és az érdekvédelmi szervezet képviselőjének javaslata figyelembevételével – az intézményvezető hozza meg.

Erkölcsi, anyagi elismerés lehet:

- szóbeli dicséret,
- kitüntetés,
- továbbképzéseken való jutalom részvétel,
- jutalomszabadság.

Kitüntetésre, jutalmazásra javasolható az a bölcsődei dolgozó, aki:

- folyamatosan kiemelkedő magas színvonalú szakmai munkát végez,
- élén jár az önképzésben,
- a csoport tárgyi feltételeinek javításáért többletmunkát végez.

17. A szabálytalanságok kezelési rendje:

- A szabálytalanság észlelése esetén a szakmai vezető jelzésére, az intézményvezető vizsgálatot rendel el.
- A kivizsgált szabálytalanság vagy hiányosság kijavítására tervet készít, amely a határidőket és a felelősöket is tartalmazza.
- A határidő letelte után a javításokat és hiánypótlásokat utó- ellenőrzi, és a tapasztalatokról jegyzőkönyvet készít.
- Tapasztalatait az illetékesekkel megbeszéli, illetve ismerteti velük az utó-ellenőrzés eredményét.
- Felhívja az illetők figyelmét a szabálytalanságok és a hiányosságok elkerülésére.

18. Védő és óvó előírások

A bölcsőde működése során az Nemzeti Népegészségügyi Központ által meghatározott szabályokat szigorúan be kell tartani (fertőtlenítés, takarítás, mosogatás, ételminta eltevése) - különös tekintettel a HACCP előírásaira. Az intézmény konyháját csak egészségügyi könyvvvel illetve egészségügyi nyilatkozattal rendelkező személy lépheti át, megfelelő ruházatban. Felelős a konyhára beosztott alkalmazott.

- A bejárati ajtók biztonsági okokból reggel 08³⁰-tól 15⁰⁰-ig zárva vannak, ilyenkor csengetéssel lehet bejutni.
- Betegsre gyanús, lázas gyermeket nem szabad bevinni a csoportba,
- A napközben megbetegedett gyermek hozzátartozóját azonnal értesíteni kell, ha nem érhető el, el kell különíteni, és szükség esetén azonnali orvosi ellátást kell biztosítani számára,
- A szülőnek az értesítéstől számított legrövidebb időn belül haza kell vinnie a beteg gyermekét.
- Fertőző betegség esetén a szülőnek az intézményt értesítenie kell.
- Lábadozó, gyógyszeres kezelés alatt álló gyermek, az intézményt teljes gyógyulásáig nem látogathatja.
- A csoportszobában csak cipőcsere, vagy védő zacskó felvétele után tartózkodhatnak a szülők - engedélyezett alkalmakkor (pl. nyílt nap, rendezvény, szülői értekezlet stb.).

A gyermekek biztonságos, és egészséges környezetben történő nevelésének érdekében a szükséges feltételrendszer vizsgálata, a feltételek javítása állandó feladat.

- Az intézmény egész területén tilos a dohányzás! A tiltó tábla a bejáratnál jól szembe tűnően kerül elhelyezésre.
- Az intézmény területén a szeszesital fogyasztása tilos!

Bombariadó esetén a szabályzatban meghatározott módon kell eljárni.

19. Katasztrófák elleni védekezés

Az intézmény minden dolgozója köteles az általa észlelt rendkívüli eseményt, bejelentést, katasztrófa helyzetre utaló eseményt közvetlen felettesének haladéktalanul jelenteni.

Az intézményvezető dönt a szükséges intézkedés megtételéről, a fenntartó valamint az illetékes szervek értesítéséről.

Az intézménybe érkező gyanúnak látszó csomag, levél, küldemény érkezése esetén az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell eljárni.

Gyanús küldemény esetén értesítendő: Rendőrség központi ügyelete: 112

Bombariadó, katasztrófa helyzet esetén az intézményvezető intézkedhet, akadályoztatása esetén az SZMSZ-ben szabályozott helyettesítési rend szerint kell eljárni.

20. Rendkívüli esemény, bombariadó esetén szükséges teendők

Minden esetben a legfontosabb teendő a gyermekek mentése, biztonságba helyezése.

Az épület kiürítése a „Tűzriadó terv” szerint történik. Bejelentési kötelezettség – az intézkedéssel egy időben – a hatóságok értesítése azonnal a 112 telefonszámon.

A bombariadó gyanús küldemény, katasztrófa helyzet helyes bejelentése:

- hangosan, érthetően kell mondani,
- hol történt, cím,
- hány órákor történt,
- a veszély kire, mire irányul,
- emberi élet van –e veszélyben,
- a bejelentő nevét,
- a bejelentésre igénybe vett telefonszámot,
- megkérdezni, ki vette a jelentést;

Az intézményvezető vagy az általa megbízott személy fogadja a hatóságot.

Csak a hatóság engedélyével lehet újra az épületbe belépni.

21. Gyermekbalesetek megelőzése

Minden dolgozónak törvényben meghatározott feladata a gyermekek egészségének, testi épségének megőrzése. Amennyiben észleli, hogy a gyermek balesetet szenvedett, vagy baleset veszélye áll fenn, a szükséges intézkedéseket köteles azonnal megtenni.

- Ha a gyermeket baleset éri, a vele foglalkozó kisgyermeknevelő kötelessége a segítségnyújtás és a szükséges intézkedés megtétele.

- A gyermekbalesettel kapcsolatos nyilvántartási és jelentési kötelezettség teljesítését az intézményvezető ellenőrzi.

A gyermekbalesetek jelentési kötelezettségei:

- az intézmény vezetőjét és
- a munkavédelmi felelőst terheli.

A kisgyermeknevelők és más alkalmazottak feladatai a gyermekbalesetek megelőzésében:

- Minden helyiségben ki kell alakítani a helyes magatartási formákat (udvar, csoportszoba, mosdó, öltöző, folyosó).
- Ki kell alakítani az udvarra történő kimenetel szabályait (sorakozás).
- Helyes viselkedéskultúra kialakítása minden területen.

22. Rendszeres egészségügyi felügyelet és ellátás rendje

- A felnőtt dolgozóknak munkafeltétele az évenkénti üzemorvosi vizsgálat, tartós betegség után is munkába állás előtt.
- A védőnő havonta ellenőrzi a csoportba járó gyermekek hajának ápoltságát (tetvesség meglétének vizsgálata).

23. Ünnepek, megemlékezések

Az ünnepek, megemlékezések a gyerekek nemzeti identitás-tudatának fejlesztése, hazaszeretetük mélyítése, az egymás iránti tisztelet, türelem alakítása, a közös cselekvés öröme, az új közösségek formálására szolgálnak. A bölcsőde hagyományainak ápolása, ezek fejlesztése és bővítése a bölcsődei közösség minden tagjának joga és kötelessége.

Hagyományaink:

- Zöld jeles napok ünnepei közül - Állatok világnapja, Víz világnapja, Föld napja, Madarak és Fák napja
- Mikulás várás,
- Adventi készülődés,
- Karácsony,
- Farsang,

- Húsvét
- Gyermeknap
- Egészség hét

A városi szintű ünnepélyeken az intézményvezető, intézményvezető helyettesek, a bölcsőde szakmai vezetője és a megbízott dolgozók képviseli az intézményt.

24. Reklámtevékenység az intézményben

Az intézmény területén mindenféle reklámtevékenység mellőzendő. Kivételt azok a közérkölcst nem sértő, láthatóan nem profitorientált, gyermeknek, szülőknek szóló reklámok képezhetnek, amelyek:

- az egészséges életmódra neveléssel kapcsolatosak,
- a környezetvédelmet, környezeti nevelést szolgálják,
- kulturális tevékenységre, a szabadidő hasznos eltöltésére hívnak fel.

Bármilyen reklámozási tevékenység csak az intézményvezető engedélyével történhet az intézményben (nyomtatványok, szórólapok, auditív információhordozók).

25. Záradék

A Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde Bölcsődei intézményi egység Szervezeti és Működési Szabályzatát a kisgyermeknevelők közössége, az Érdekképviselői Fórum megtárgyalta, elfogadta és a benne foglaltakkal egyet értett.

Pusztaszabolcs, 2022. október 19.

.....
Borizsai Csilla
Érdekképviselői Fórum tagja



.....
Karlóczi Katalin Annamária
Szakmai vezető

.....
Biki Andrea
Intézményvezető

A Szervezeti és Működési Szabályzatot Pusztaszabolcs város Önkormányzat Képviselő-testülete 189/2022. (XI. 9.) számú határozatával jóváhagyta.

Pusztaszabolcs, 2022. november 9.

.....
Simonné Zsuffa Erzsébet
polgármester

Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde

Panaszkezelési Szabályzat



2022.

Tartalom

A szabályozás célja:	2
Eljárás rend	2
A tevékenységek szintjei, lépései	2
1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend.....	2
2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	3
Dokumentumok:	4
Elkészülő dokumentum(ok):.....	5
A panaszkezelés menete	5
1. A panasz bejelentése	5
2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása	5
3. Panasznyilvántartás	6
4. A panaszkezelés folyamata	6
5. Jogorvoslati lehetőségek	7
6. Egyéb rendelkezések	7
Panasznyilvántartó lap	9

Panaszkezelési rend a Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsődében

A Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde panaszkezelési szabályzata, az intézmény partnerei részéről beérkező panaszok egységes, és hatékony kivizsgálása és kezelése érdekében készült.

A szabályozás célja:

1. A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
2. A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese
3. A szabályozásért felelős: intézményvezető
4. Határidő: a problémához rendelt
5. A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők
6. A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017.
7. Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

Eljárás rend

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

A tevékenységek szintjei, lépései

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.

- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.
Határidő: maximum 10 munkanap
Felelős: óvodapedagógus

II. szint:

Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
Határidő: 15 munkanap
Felelős: intézményvezető

III. szint:

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
Határidő: 30 nap
Felelős: fenntartó

IV. szint:

A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	intézményvezető, intézményvezető helyettes
Neveléssel kapcsolatos kérdések	intézményvezető, intézményvezető helyettes
Munkaügyi/munkajogi kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint:

A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető, intézményvezető helyettes

III. szint:

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

IV. szint:

A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Dokumentumok:

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

A panaszkezelés menete

1. A panasz bejelentése

Szóbeli panasz	személyesen	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az Intézmény vezetőjénél vagy az Intézményvezető helyettesnél.	2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc utca 21/1. vagy 2490 Pusztaszabolcs, Velencei út 65.
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az Intézmény vezetőjénél vagy az Intézményvezető helyettesnél.	06-25/ 273 047 vagy 06-25/ 273 056
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az Intézmény vezetőjénél vagy az Intézményvezető helyettesnél.	2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc utca 21/1. vagy 2490 Pusztaszabolcs, Velencei út 65.
	postai úton	bármikor	az intézmény címére: 2490 Pusztaszabolcs, Deák Ferenc utca 21/1.
	elektronikus levélben	bármikor	pszabovoda@freemail.hu

2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a

partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

3. *Panasznyilvántartás*

A beérkező panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

4. *A panaszkezelés folyamata*

A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem (pl. vélemény). Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben). Intézményünk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- az referencia intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás-átvételéhez kapcsolódó reklamációkat
- A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

5. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az intézmény a panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6. Egyéb rendelkezések

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda székhelyén, telephelyén is elérhetővé, teszi.

Panaszkezelés a bölcsődében:

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi. XXXI. törvény értelmében, a bölcsődei ellátásban részesülők érdekeinek védelmében az intézmény érdekképviselői fórumot köteles működtetni.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek a bölcsőde vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál:

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, ha 15 napon belül nem kap értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet, az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért.

Panasznyilvántartó lap

Sorszám:

Panasznyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő)	Szóbeli:	személyesen telefonon
	Írásbeli:	postai úton személyesen átadott levél e-mail
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	
	beosztása:	
Kivizsgálás módja:		
Panasz lezárásának határideje:		
Kivizsgálás eredménye:		
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Pusztaszabolcsi Városi Óvoda és Bölcsőde nevelőtestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet véleményezte és elfogadta.

Pusztaszabolcs, 2022. február 25.

.....
Szülői Szervezet képviselője

Csiki Andrea
intézményvezető