

Acsai Pitypang Óvoda

Panaszkezelési Szabályzat



Hatálybalépés: 2017. november 30.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen belső szabályzat az óvodánk működésével, tevékenységével, intézményi partnerekkel kapcsolatos panaszügyek kezelésének, elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz jogorvoslásának eljárási rendjét írja le.

1. Bevezetés

Legfontosabb törekvésünk minőségi szolgáltatás nyújtása, a PEDAGÓGIAI PROGRAMUNKBAN vállalt kötelezettségeink teljesítése. Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az intézmény használóinak, partnereinek elégedettségére, ezért azt vallja, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések magas fokú hatékonysággal, a tovább gyűrűző problémák megakadályozásával, és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

1.1. A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az óvodánk intézményi tevékenységeknél, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

Célunk, hogy a felmerült problémák, viták legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten kerüljenek megoldásra, orvoslásra (gyermek, felnőtt, partner, stb.).

1.2. Fogalmak, meghatározások

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét, javaslatát.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Panasz tehát az, amikor a partner úgy ítéli meg, hogy az intézmény dolgozói nem a tőlük elvárható elvárásoknak megfelelően jártak el, s így őt sérelem érte.

2. A panaszkezelés menete

2.1. Panasz felvétele:

A panaszt fogadhatja:

- intézményvezető
- pedagógus
- dajka
- élelmezésvezető
- konyhai dolgozók
- utazó gyógypedagógus, logopédus

Személyesen vagy más által átadott irat útján, a szülői értekezleteket, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

2.2. A panasz felvétel módjai:

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

A bejelentés módjai			
Szóbeli panasz	személyesen	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az óvoda vezetőjénél vagy a fenn említett dolgozóknál.	
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az óvoda vezetőjénél vagy a fenn említett dolgozóknál. tel: +36- 27- 328-159 + 36 30 - 857 5680	
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az óvoda vezetőjénél vagy a fenn említett dolgozóknál.	
	postai úton		Az óvoda címe: 2683 Acsa, Petőfi út 1/A.
	elektronikus levélben		acsaovoda@gmail.com

2.3. A panasz kezelés helyi rendje:

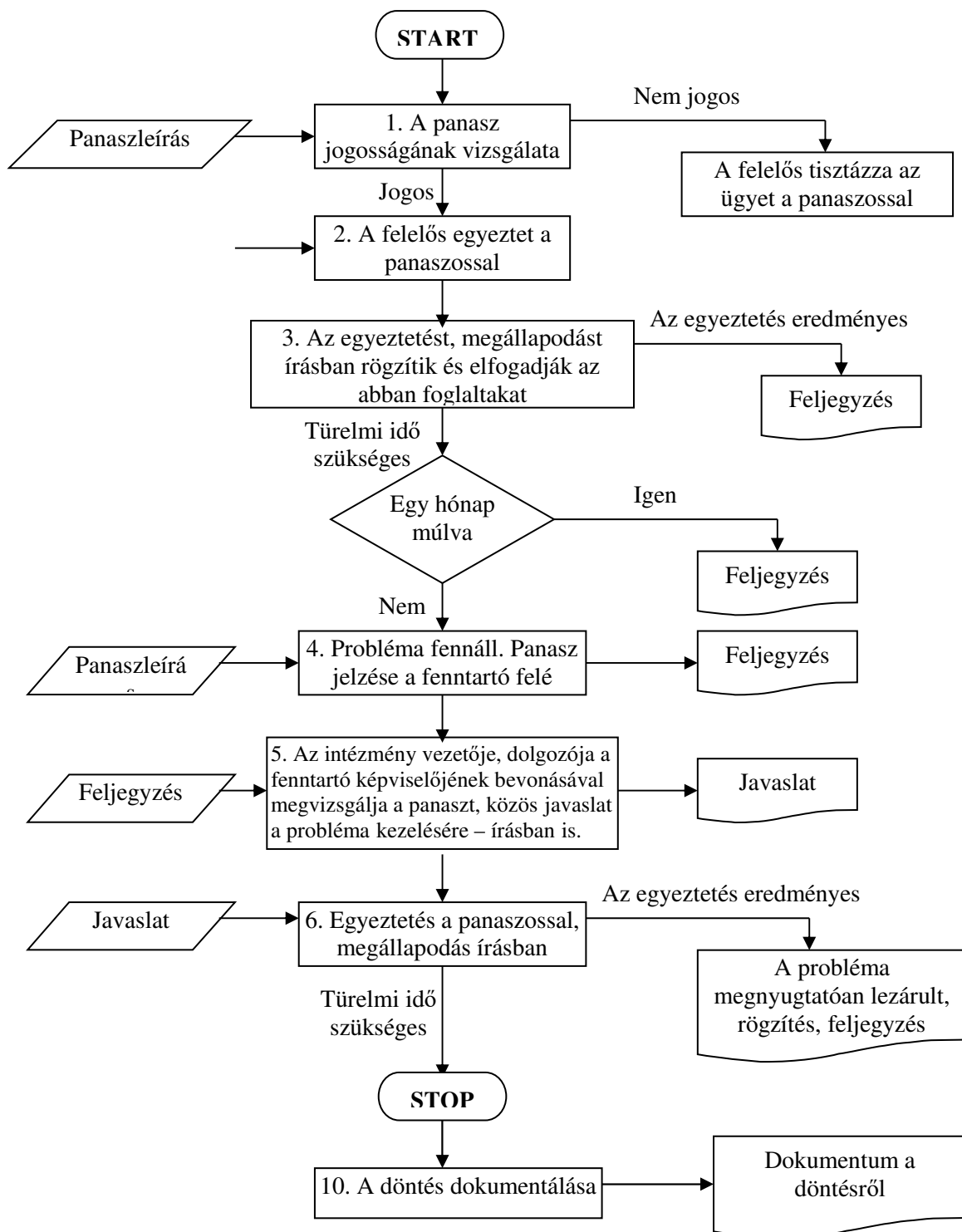
- **A panaszos problémájával az érintetthez fordul.**
- A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges.
- Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetését.
- **A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.**
- A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának nevelési/oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – pedagógusokat, dajkákat, konyhai dolgozókat, szülőket - be kell vonni.
- Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül és csak a legszükségesebb esetben, von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- A kivizsgálást folytató személy/személyek a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.
- Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
- Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- **A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megtörténik.**
- **Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 munkanapon belül történik.**
- **Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni.** Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost a bejelentés beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével értesíti a panasztevőt.

- **A panaszos tájékoztatandó az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.**
- A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult bevonni.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát.
- Intézményvezető, (csoportvezető) kivizsgálja, kezeli a problémát.
- Fenntartó bevonása, panasz jelentése

4. A panaszkezelési eljárás folyamatábrája:



A döntés lehetséges változatai

- **a panasz elfogadása**
- **a panasz részbeni elfogadása**
- **a panasz elutasítása**

5. A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- **A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.**
- Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell felvenni. (Probléma-leírás)
- A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell. (Hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)
- A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.
- Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges.
- **Panasszal kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év**

5.1. Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól 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/személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntés
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

Óvodánk 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
- A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

6. Jogorvoslati lehetőségek

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

7. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

- Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: vezető, csoportvezető
 - Neveléssel kapcsolatos kérdések: vezető, csoportvezető
 - Munkaügyi/munkajogi kérdések: vezető
 - 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: vezető

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.

8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat az intézmény valamennyi alkalmazottjára, partnerére kiterjed.

8.1.A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvodában a vezetői irodában, valamint a honlapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

8.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017. év november hó 30. napjától hatályos.

.....

óvodavezető

A Nevelőtestületünk az óvodánk Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban 2017. év november hó 29. napján megtartott nevelőtestületi értekezleten egyetértését kinyilvánította és elfogadta. Határozatszám: 8/2017. (XI.29.) sz. NT Határozat

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szülői Közösség képviselői a 2017. év november hó 14. napján megtartott szülői közösségi értekezleten megismerték, véleményezési, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

.....
SZK elnök

**A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény pedagógiai munkát közvetlenül segítő dolgozói és technikai dolgozója 2017. év november hó 29. napján megismerték, véleményezési, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.
(Jelenléti ív mellékelve.)**

Acsa, 2017. 11. 29.

Lami Katalin
óvodavezető