

Napsugár Óvoda

OM: 030856

Panaszkezelési Szabályzat

2019.

Tartalom

1. Panaszkezelés menete

1.1. A panasz bejelentésének módja

1.2. A panasz fogadása

1.3. A panasz kezelése és megválaszolásának rendje

2. A panaszkezelés folyamata

2.1. A döntés lehetséges változatai

2.2. Jogorvoslati lehetőségek

3. Panasznyilvántartás

3.1. A panaszkezelési eljárás dokumentálása

3.2. Dokumentációs eljárások

3.3. Panasz(kezelési) nyilvántartó lap

4. Egyéb rendelkezések

Bevezetés

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, gondviselőiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket, (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg.

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

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Óvodai élet tekintetében a legfontosabb törekvésünk: **minőségi szolgáltatás nyújtása** és az intézményi **partnereink igényeinek magas szintű kielégítése**.

A Napsugár Óvoda nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az intézmény használóinak elégedettségére.

Hitvallásunk:

Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésükkor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálására törekszünk, ami elősegíti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

Panasz fogalma: olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz javaslattételt is tartalmazhat.

1. A panaszkezelés menete

1.1. A panasz bejelentésének módja

A partner a panaszának kétféle bejelentési módja:

- Szóban, személyesen
- Írásban (személyes átadással, postai, vagy elektronikus módon, illetve faxon)

Szóbeli, személyes panasztétel fogadására az intézmények óvodapedagógusainak fogadóóráin nyílik lehetőség, feladatellátási helyenként eltérő, előre egyeztetett időpontban.

Postai úton a 4220 Hajdúböszörmény, Polgári u. 48-50. levelezési címen.

Elektronikus úton: polgari@napsugarovoda-hb.hu

Az azonosíthatatlan személy (névtelen bejelentő) által tett panaszt vagy bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzheti!

1.2. A panasz fogadása

A panaszt fogadhatja:

- pedagógus
- óvodatitkár
- intézményvezető
- kapcsolattartó óvodapedagógusok a telephelyeken
- akire a panasz vonatkozik
- egyéb, az intézmény SZMSZ-ben feltüntetett személy

A panaszkezelés fokozatai:

- konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- pedagógushoz fordulnak
- kapcsolattartó óvodapedagógus segít
- intézményvezetőhöz fordul a panasztevő
- fenntartó bevonása

1.3. A panasz kezelése és megválaszolásának 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 intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.

A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket be kell vonni.

A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult az intézmény bevonni.

Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.

A kivizsgálást folytató személy(ek) 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 válaszával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania.

Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntésről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.

Panaszkezelési határidők:

- A panasz kivizsgálásának időtartama, a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül meg kell történnie.
- A panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatásának ideje 5 munkanap.
- 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 tájékoztatni kell a bejelentés beérkezésétől számított 10 napon belül, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

2. A panaszkezelés folyamata

2.1. A döntés lehetséges változatai:

- panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

Amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra. A döntéshozatalt követi a válasz elkészítése – a panaszban megjelölt igény kielégítése vagy elvetése – és ha szükséges, akkor megküldése írásos formában.

2.2. Jogorvoslati lehetőségek

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

3. Panasznyilvántartás

3.1. A panaszkezelési eljárás dokumentálása

A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni – problémaleírás.

A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők).

A dokumentumokat az érintett felek aláírásaikkal hitelesítik. Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges.

A dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

3.2. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető „*Panaszkezelési nyilvántartást*” **köteles vezetni**, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasztétel időpontja, módja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása

- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

3.3. Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó) szóbeli: személyesen/telefonon írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/ elektronikus levél		
Panasz leírása:		
Panasz felvevő	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Csatolt melléletek megnevezése:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:	

4. Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya

A szabályzat a Napsugár Óvoda valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény a feladatellátási helyein, a faliújságon és weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatályba lépése:

Jelen szabályzat 2019. év június hónap 01. napjától hatályos.

Göröghné Bocskai Éva

óvodavezető