

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

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

Hitvallásunk:

Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésükkor azonnal jelzett panaszok prioritás megvizsgálását követően arra törekszünk, 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)

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

Postai úton a 4080 Hajdúnánás, Magyar u. 104. Levelezési címen.

Elektronikus úton: hajdunansiovoda@gmail.com

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
- tagintézmény vezető
- akire a panasz vonatkozik
- Szülői Szervezet elnöke

A panaszkezelés fokozatai:

- konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- pedagógushoz fordulnak
- tagintézmény vezető
- 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.

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 történnjen.
- 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 Hajdúnánási 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. szeptember 1. napjától hatályos.

Gyüre Anikó
Intézményvezető