Bölcsesség Kezdete Óvoda

Panaszkezelési szabályzata

Készítette: Vörösné Stumpf Erzsébet

óvodavezető

2023

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az óvodával kapcsolatban állók elégedettségére. Ezért 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.

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda köteles illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartónál intézkedést kezdeményezni. A „Panaszkezelési szabályzat”- ról az óvodába lépéskor a „Házirend”- del együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

**A szabályozás célja**:

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

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető, óvodavezető

A szabályozásért felelős: intézményvezető, óvodavezető

Határidő: a problémához rendelt.

Szabályzat felülvizsgálata 5 évente.

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

**A partner panaszát a következő módon teheti meg:**

* szóban, személyesen
* telefonon: 06/20-999-7297
* írásban, postai úton: 7439 Bodrog, Kossuth L. u. 155.
* elektronikusan: bodrogisulis@gmail.com
* az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

**A panaszt fogadhatja:**

* pedagógus
* dajka
* óvodavezető, intézményvezető

**A panaszkezelés helyi rendje:**

* A panaszos problémájával - a panasz tárgyától függően - 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 vezetőjét.
* A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
* A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának a nevelési - oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – pedagógusokat, dajkákat, szolgáltatókat, szülőket stb. - 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(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 a válaszadásával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
* Amennyiben a panasz írásban érkezik, a válasz minden esetben írásban történik. Egyéb esetben az ügy jellegétől, típusától függően egyéni mérlegelés szerint, szóban vagy írásban érkezik a válasz.
* 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 8 munkanapon belül megtörténik.
* Panasz elutasítása esetén (melyről megállapítást nyert, hogy nem jogos) a partner tájékoztatása ugyancsak 8 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 beérkezéstől számított 8 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.
* Az ügyben érintettek a panasz tartalmáról információt nem adhatnak ki, illetve külső – az ügyben nem érintett és nem illetékes személyt – nem vonhatnak be.

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

**Dokumentációs előírások:**

A panaszokról az óvodavezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja és a panasztevő neve.

2. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum).

3. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása.

4. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye.

5. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése.

6. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve.

7. A panasztevő tájékoztatásának időpontja.

8. Ha a tájékoztatásírásban történt, annak dokumentuma.

9. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

10. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik:

* Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése.
* Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

**A panaszkezelés lépcsőfokai:**

• konkrét esetben illetékes személy kezeli. a problémát

• pedagógushoz fordulnak

• intézményvezetőhöz fordul a panasztevő

• fenntartó bevonása

**Konkrét lépések a helyesbítésre:**

* Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.
* A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintetek részére történő eljuttatása.
* A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.

**Kapcsolódó dokumentumok:**

* SZMSZ
* munkaköri leírások
* Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

**A szabályzat személyi és térbeli hatálya:**

A szabályzat a Bölcsesség Kezdete Óvoda valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed.

**A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény az óvodavezetői irodában és a weblapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

**Érvényességi záradék:**

Jelen szabályzat……….- tól lép hatályba és visszavonásig érvényes.

**Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék:**

A Bölcsesség Kezdete Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a

szülői szervezet véleményt nyilvánított.

A szülői képviselet a Bölcsesség Kezdete Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának elfogadásához a véleményezési jogát korlátozás nélkül, a jogszabályban meghatározott határidő biztosításával gyakorolta. A dokumentummal kapcsolatban ellenvetést nem fogalmazott meg.

A szülői képviselet nevében:

…………………………………… …………………………………..

Az Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület……….........- án megvitatta, egyetértését kinyilvánította, és elfogadta.

Kelt:

Bodrog, ………………………….

óvodavezető

Melléklet/ Panaszkezelési nyilvántartó lap

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