



Városi Óvodák és Bölcsőde

Cím: 6060 Tiszakecske Béke u. 147.

Telefonszám: 76/542-069, 76/542-070

E-mail: varosiovodak@tizakecske.hu

OM azonosító:027575

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az intézmény OM azonosítója: 027575	Intézményvezető: Badari Katalin
Legitimációs eljárás	
Nevelőtestületi egyetértés határozatszáma: 643-3/2018 <i>Varga Katalin</i> Varga Katalin nevelőtestület nevében	Közalkalmazotti Tanács nevében véleményezte: 643-1/2018 <i>Antalné Szűrszabó Katalin</i> Antalné Szűrszabó Katalin
Szülői szervezet nevében véleményezte: 643-2/2018 <i>Herczeg Nikolett</i> Herczeg Nikolett	
Készítette: <i>Badari Katalin</i> Badari Katalin intézményvezető	
A dokumentum jellege: nyilvános Megtalálható: intézmény titkársága, feladat-ellátási helyek hirdetőtáblái, intézmény honlapja (www.tizakecske.hu/ovodak)	
Hatályos: 2019. január 1-től visszavonásig	
IKTATÓSZÁM: 643/2018 (XII.19.)	
Készült: 1/5 másolati példány	

TARTALOM

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

- 1.1. Bevezetés
- 1.2. A szabályzat célja
- 1.3. Alapelvek

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

- 2.1. A panasz bejelentésének módjai
- 2.2. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend
 - 2.2.1. *A panaszok típusai, a panaszbejelentés szintjei*
 - 2.2.2. *A panaszok kivizsgálása és megválaszolása*
- 2.3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

4. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

5. MELLÉKLET

- 1. számú melléklet Panaszkezelési nyilvántartó lap

1.ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel 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.

1.2. A szabályzat célja

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

1.3. Alapelvek

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panasz kezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentés módjai

Szóbeli panasz

- személyesen
- telefonon

Írásbeli panasz

- személyesen vagy más felhatalmazott által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben

2.2. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

2.2.1. A panaszok típusai, a panaszbejelentés szintjei

A panaszok típusai:

1. A gyermek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek
2. Az óvoda működésére vonatkozó észrevételek
3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

A gyermek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó óvodapedagógus megkeresése.
2. A feladat-ellátási hely vezetőjének (székhely óvodában intézményvezető-helyettes; tagintézményekben és telephelyeken tagintézmény-vezető, illetve telephely-vezető) megkeresése.
3. Az intézményvezető felé tett bejelentés.
4. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

Az óvoda működési rendjével kapcsolatos észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. A feladat-ellátási hely vezetője.
2. Intézményvezető
3. Fenntartó képviselője

Az óvoda műszaki állapotával kapcsolatos bejelentések hivatali útja:

1. A feladat-ellátási hely vezetője
2. Intézményvezető
3. Fenntartó képviselője.

2.2.2. A panaszok kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz:

- A szóbeli panaszt az óvoda 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 óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. A továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz:

Írásbeli panasz esetén a panaszt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére.

2.3. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	közvetlen felettes
Neveléssel kapcsolatos kérdések	közvetlen felettes
Munkaügyi, munkajogi kérdések	intézményvezető
Munkaszervezési kérdések	közvetlen felettes
Egyéb kérdések	közvetlen felettes

1. szint: 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

2. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az intézményvezető vagy az intézményvezető-helyettes felé. A vezető vagy a helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

3. szint: A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény vagy személy) adatait
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz felvevő nevét, beosztását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés, döntés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

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. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat személyi hatálya

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az intézmény titkárságán, a feladat-ellátási helyek hirdetőtábláin és az intézmény honlapján (www.tiszakecske.hu/ovodak) található meg.


A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2019. 01. 01. napján lép hatályba és visszavonásig vagy módosításig érvényes.

5. MELLÉKLET

1. számú melléklet Panaszkezelési nyilvántartó lap

Tiszakécske 2019. december 19.



Badari Katalin
Badari Katalin
*intézményvezető