

## BIATORBÁGYI BENEDEK ELEK ÓVODA

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Intézmény OM- azonosítója <b>032933</b>	Intézményvezető: ..... Hingyiné Molnár Ildikó
Legitimációs eljárás	
Nevelőtestület nevében: .....	Szülői szervezet nevében: .....
Alkalmazotti közösség nevében: .....	
2017. január 1-től visszavonásig érvényes	
Ph.	

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### 1.1. Bevezetés

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

#### 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

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. 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 panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

#### 1.4. Panaszkezelés eljárási rendje

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal”, kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.

Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszt értesíteni kell.

A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékeli a beválást.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.

Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

## 2. PANASZOK TÍPUSAI

1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételeket
2. Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek
3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

2.1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos észrevételek megtételének hivatali útja a következő:

1. Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó pedagógusok megkeresése.
2. A gyermek óvodai nevelését végző tagóvoda vezetőjének megkeresése.
3. Az óvoda intézményvezetője felé tett bejelentés.
4. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

2.2. Az óvoda működési rendjével kapcsolatos észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. Tagintézmény vezetője
2. Általános vezetőhelyettes
3. Intézményvezető
4. Fenntartó képviselője

2.3. Az óvoda műszaki állapotával kapcsolatos bejelentések hivatali útja:

1. Tagintézmény vezetője
2. Intézményvezető
3. Fenntartó képviselője

## 3. A PANASZKEZELÉS MENETE

3.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai:

1. Szóbeli panasz
  - Személyesen
  - telefonon
2. Írásbeli panasz
  - Személyesen vagy más felhatalmazott által átadott irat útján
  - Postai úton
  - Elektronikus levélben

3.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

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. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén azt 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. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

#### 4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

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

4.2. 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.

Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben).

## 5. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása

Regisztráció

Kivizsgálás

Döntés, válasz

Elemzés

## 6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

## 7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

7.1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda Honlapján ([www.ovoda.biatorbagy.hu](http://www.ovoda.biatorbagy.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

7.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017. január 1.napjától hatályos.