

SZMSZ
2. számú
MELLÉKLET



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kertvárosi Óvoda
7632 Pécs, Testvérvárosok tere 1-3.
OM: 027 000

P.h.

2018. szeptember 01.

Weizer Józsefné
óvodavezető

TARTALOM

Általános rész.....	3
Bevezetés	3
Panaszkezelési Szabályzat célja.....	3
Panaszkezelés alapelvei.....	3
A panaszkezelés menete	3
Szóbeli panasz esetén:	3
Írásbeli panasz esetén:	4
Panaszkezelés eljárásrendje	4
A panaszkezelés folyamata	4
A panasz kivizsgálása.....	5
Jogorvoslati lehetőségek.....	5
Panaszok nyilvántartása	5
Nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:	5
Egyéb rendelkezések	6
Hatálybalépés.....	6
Melléklet:.....	7

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

Kertvárosi Óvoda elkészítette a Panaszkezelési Szabályzatát, mely arra hivatott, hogy a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében megfelelő eljárásrendet biztosítson az óvoda dolgozói és használói számára. Az intézménnyel jogviszonyban álló gyermekeket és szüleiket, dolgozóinkat és a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Arra törekszünk, hogy az óvodai nevelés folyamatában és a velünk partnerei viszonyban állóknak biztosítsuk igényeik magas szintű kielégítését. Az intézmény vezetősége köteles kivizsgálni a panaszokat megkülönböztetés nélkül.

Panaszkezelési Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak. Az óvodai munkavégzés során megnyilvánuló problémákat minél hamarabb a megfelelő szinten lehessen megoldani.

Panaszkezelés alapelvei

- Az óvodai jogviszonnyal rendelkező gyermekeket, illetve a képviselőjükben eljáró szülőket/gondviselőket, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.
- A partnerek panaszainak, felvetéseinek gyors kivizsgálása
- A panasz indokának és okának azonosítása után a feltárt problémák feloldása
- Minden panaszt azonos eljárásrend és szabályok szerint kezelünk

A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz bejelentése történhet szóban vagy írásban.

Szóbeli panasz esetén:

A fennálló probléma mértékének függvényében az illetékes vezetőt (óvodavezető, óvodavezető-helyettes, tagóvoda- vezető) kell felkeresni személyesen vagy telefonon.

A vezetők elérhetősége az óvoda web-oldalán megtalálható: <http://www.kertvarosiovi.hu/>

Írásbeli panasz esetén:

Óvoda	Vezető	Cím	Elektronikus cím
Kertvárosi Óvoda (székhely)	Weizer Józsefné óvodavezető	7632 Pécs, Testvérvárosok tere 1-3.	kertvarosi.tvtovoda@gmail.com
	Hirdiné Deák Diána óvodavezető-helyettes	7632 Pécs, Testvérvárosok tere 1-3.	tvtovi@gmail.com
Anikó Utcai Tagóvodája	Stix Éva tagóvoda-vezető	7632 Pécs, Anikó u.3.	aniko.ovoda@gmail.com
Bimbó Utcai Tagóvodája	Somogyiné Hang Tünde tagóvoda-vezető	7632 Pécs, Bimbó u.1.	bimboovi@gmail.com
Enyezd Utcai Tagóvodája	Kakas Anikó tagóvoda-vezető	7632 Pécs, Enyezd u.3.	barnavirag.enyezd@gmail.com
Illyés Gyula Tagóvodája	Temesi Ferencné tagóvoda-vezető	7632 Pécs, Málomhegyi u. 1.	illyesovi@gmail.com
Németh László Utcai Tagóvodája	Wolf Erika tagóvoda-vezető	7632 Pécs, Németh László u. 6/A.	nemet.ovi@gmail.com
Melinda Utcai Tagóvodája	Nádné Kresz Brigitta tagóvoda-vezető	7632 Pécs, Melinda u. 23/1	melinda.kisovi@gmail.com
Siklósi Úti Tagóvodája	Nagyné Szabó Erika tagóvoda-vezető	7622 Pécs, Siklósi út 18/A.	siklosi.ovoda@gmail.com

Panaszkezelés eljárásrendje

Panasz esetén a felmerülő problémát először az érintettel (az a személy, akire a panasz irányul) kell tisztázni. A panaszkezelés eljárásrendjéről a partnereket tájékoztatni szükséges. A szóbeli panaszt az óvoda azon nyomban kivizsgálja és rövid időn belül helyrehozza. Amennyiben a partner a panasz kezelését nem fogadja el vagy a panasz azonnali kivizsgálása nincs mód, 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. A panaszos igénye esetén a kivizsgálás eredményéről előzetes megegyezés szerint szóban vagy írásban tájékoztatjuk.

A panaszkezelés folyamata

1. A panasz benyújtása
2. Regisztráció

3. Kivizsgálás
4. Döntés, válasz
5. Elemzés

A panasz kivizsgálása

A rendelkezésre álló információk alapján történik a panasz kivizsgálása. A vizsgálati szakasz lezárulása után kerül sor a döntéshozatalra, melynek felelőse az a személy, aki kompetens a panaszügy intézésében, illetve az intézkedés végrehajtásában.

Döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása.

A döntéshozatal után értesítjük írásban a panaszos felet.

A panasz jogossága esetén köteles az óvoda az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, resztoratív konfliktuskezelés, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén **jogorvoslati** lehetőség felajánlása szükséges. Az óvodának a partnert írásban tájékoztatni kell arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Az óvoda a partnereinek panaszairól, illetve azok feloldására szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A személyes adatok kezelése az érintett felek beleegyezésével, a magyar jogszabályoknak és a GDPR előírásainak megfelelően történik.

Nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a panaszos fél, képviselő (személy/ intézmény) adatait
- a panasz leírását, irányultságát képező történés vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását

- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat
- a panaszban megjelölt kérésről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját

Az írásbeli panaszokat, illetve a jegyzőkönyveket megőrizzük az iratkezelési szabályzatnak megfelelően.

A panasznyilvántartásban rögzítésre került személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját hivatottak szolgálni.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Kertvárosi Óvoda Panaszkezelési Szabályzata a nevelőtestület egyetértésével, a dolgozók tájékoztatásával és a Szülői Szervezet tájékoztatásával és véleményének kikérésével lett létrehozva.


Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az óvoda a honlapján (<http://www.kertvarosiovi.hu/>) közzé teszi, illetve a vezetői irodákban elérhető az érdeklődők számára.

Hatálybalépés:

Jelen szabályzat 2018. szeptember 15. napjától érvényes.

SZMSZ 2. számú Melléklet – Panaszkezelési Szabályzat melléklete

		KERTVÁROSI ÓVODA PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP	
Sorszám:		Iktatószám:	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:		
Panasz benyújtásának módja (megfelelő aláhúzendő): <i>Szóbeli: személyesen/ telefonon</i> <i>Írásbeli: postai levél/ személyesen átadott levél/ e-mail/ fax</i>			
Panasz leírása:			
Panaszfelvevő	Neve:	Kivizsgálás módja:	
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés: <i>(A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)</i>			
Csatolt mellékletek megnevezése:			
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:	