

SÜLYSÁPI CSICSERGŐ ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Jelen belső szabályzat a Sülysápi Csicsergő Óvoda működésével, tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

Legfontosabb törekvésünk minőségi szolgáltatás nyújtása, az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, a Sajátos nevelési igényű gyermekek óvodai nevelésének irányelve, a Helyi Pedagógiai Program.

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az intézmény használóinak elégedettségére, ezért azt vallja, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések magas fokú hatékonysággal, a tovább gyűrűző problémák megakadályozásával, és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

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

Fogalmak, meghatározások

Panasz szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Panasz tehát az, amikor a partner úgy ítéli meg, hogy az intézmény dolgozói nem a tőlük elvárható elvárásoknak megfelelően jártak el, s így őt sérelem érte.

Panasz felvétele

Az intézmény dolgozóinak - elsősorban a konduktoroknak, pedagógusoknak - a szülői értekezleteket, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- Szóban, személyesen
- Írásban (postai, vagy elektronikus módon)

A panaszt fogadhatja:

- pedagógus
 - dajka
 - intézményvezető
-

A panaszkezelés helyi 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 vezetéséért felelős vezető 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 – pedagógusokat, dajkát, szülőket - 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 válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.

- 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 5 munkanapon belül megtörténik.

- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 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 beérkezésétől számított 10 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.

- A panaszos tájékoztatandó az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

- A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult bevonni.

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. (Problémaleírás)

- A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell. (Hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)

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 eljáró személy kezeli a problémát.

- Intézményvezető kivizsgálja, kezeli a problémát.

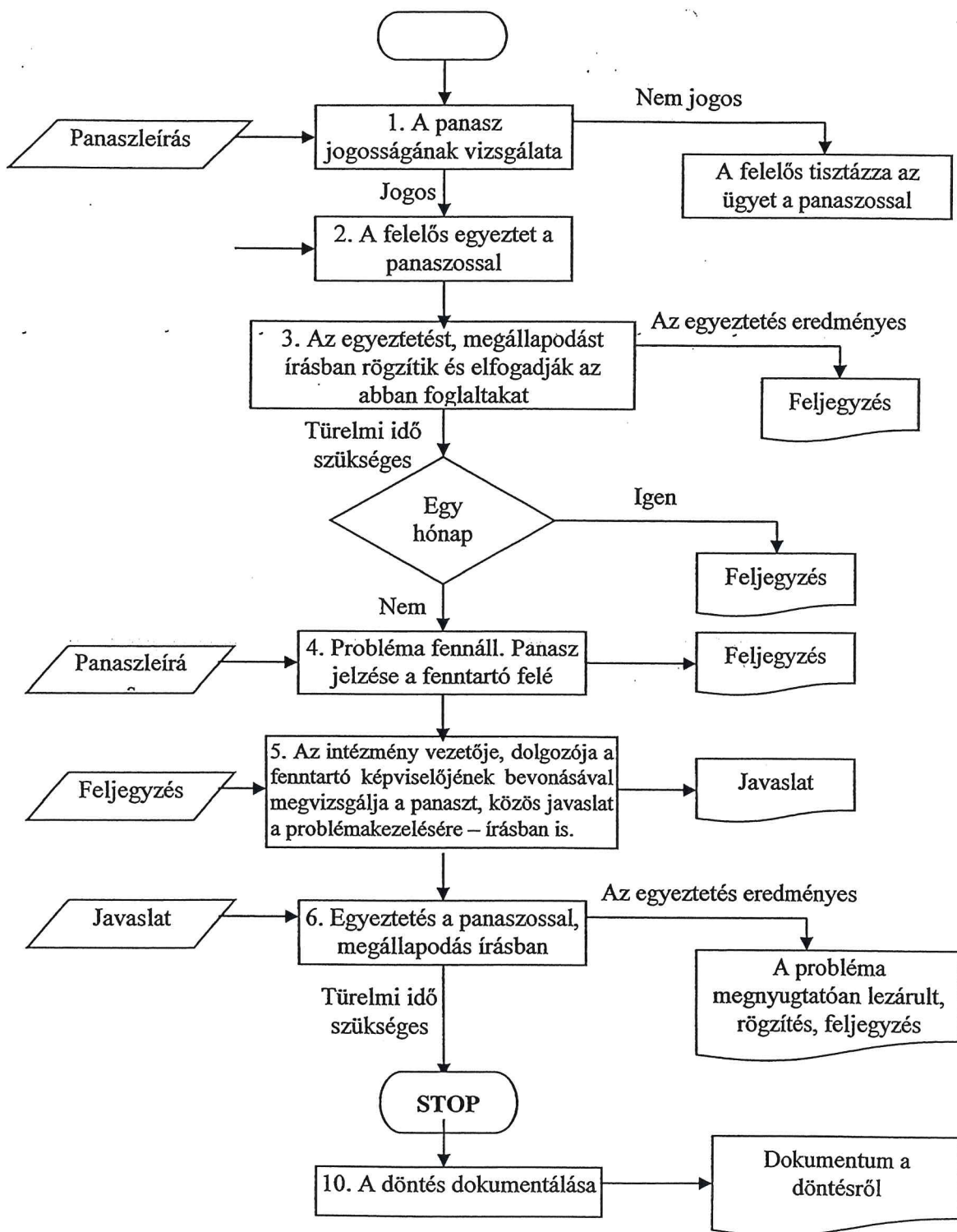
- Fenntartó bevonása, panasz jelentése

A

panaszkezelési

eljárás

folyamatábrája



Konkrét lépések a helyesbítésre

Amennyiben a panaszhelytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintettek részére történő eljuttatása.

A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.

A panaszkezelést követően az érintett elégedettsége változott-e.

Záró rendelkezések

A szabályzat az intézmény valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

Jelen szabályzat 2017. szeptember 01. napjától lép hatályba.

Sülysáp, 2021. július 20.



Szabóné Selmei Marianna

Szabóné Selmei Marianna
intézményvezető