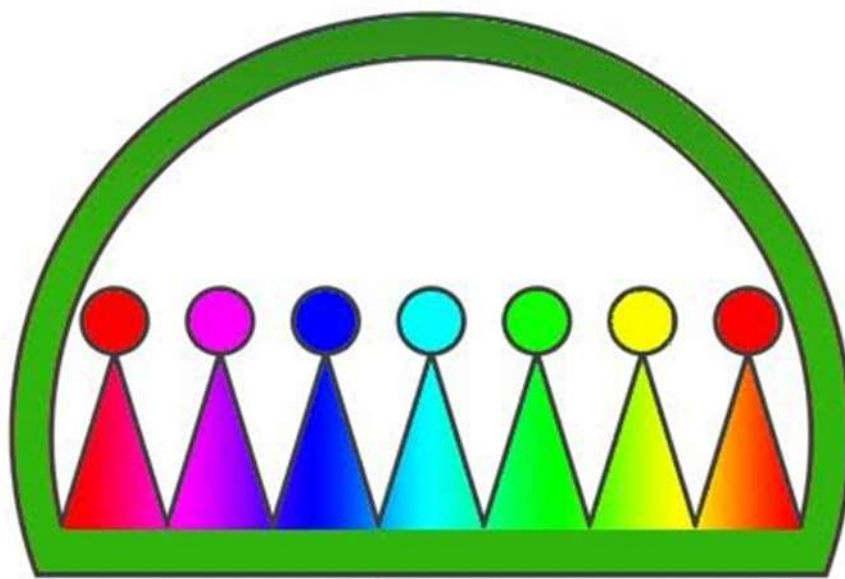


Zengő Óvoda és Konyha

*Közérdekű bejelentések, panaszok
kezelésének eljárásrendje*



**ZENGŐ ÓVODA
HOSSZÚHETÉNY**

2017.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, gondviselőiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket panasztételi jog illeti meg.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A panaszkezelési szabályzat belső szabályzat, az óvoda működésével, tevékenységével, intézményi partnerekkel kapcsolatos panaszos ügyek kezelésének, elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz jogorvoslatának eljárási rendjét szabályozza.

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. Nem mellékes, hogy a panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panasz bejelentésének módja

- Szóban, személyesen
- Írásban (személyes átadással, postai vagy elektronikus módon)
postai úton a Zengő Óvoda és Konyha 7694 Hosszúhetény, Fő utca 173. szám alá címezve vagy elektronikus levélben a hetenyiovoda@gmail.com címre.

A panaszt fogadhatja

- intézményvezető
- óvodapedagógus
- akire vonatkozik a panasz

A panaszkezelés fokozatai

- Konkrét esetben illetékes személy kezeli a problémát
- Óvodapedagógushoz fordulnak
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul
- Fenntartó bevonása (panasz jelentése, továbbítása)

A panasz kezelése és megválaszolásának 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 vezetőjét.

A **panasz jogosságát**, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.

A panasz **valóságtartalmát**, a panaszt kiváltó problémának nevelési folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – óvodapedagógusokat, dajkát, szülőket stb. – be kell vonni.

A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint **más szakembert, intézményt is jogosultak vagyunk bevonni.**

Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére 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 egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania.

Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.

A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével, értesíteni kell a panasztevőt.

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

Panaszkezelési határidők

- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül meg kell, hogy történjen.
- A panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 munkanapon belül történik meg.
- 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 arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A döntés lehetséges változatai

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

Amennyiben minden információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra. A döntéshozatalt követi a válasz elkészítése – a panaszban megjelölt igény kielégítése vagy elvetése – és ha szükséges, akkor megküldése írásos formában (e-mailben).

Jogorvoslati lehetőségek

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

Panasznyilvántartás

A panaszkezelési eljárás dokumentálása

A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban, ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni (ezt nevezhetjük problémaleírásnak).

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

A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.

Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges.

Panasszal kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év.

Dokumentációs előírások

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

- A panasztétel időpontja, módja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye (kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt is tartalmazhat)
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve annak hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

Cél: az óvodában történő munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.

Az intézményvezető kivizsgálja a lehető legrövidebb időn belül (3 munkanap alatt) a panasz jogosságát.

Ha a panasz nem jogos, akkor a vezető tisztázza az ügyet a panaszossal.

A jogosnak minősített panasz esetén a vezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.

Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a vezető, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez, és 15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.

A fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás. Amennyiben a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Ha a panaszos nem fogadja el az intézményvezetői, illetve a fenntartói javaslatot, akkor problémájával a területileg illetékes Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz fordulhat.

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:

Panasztétel időpontja:

Panasztevő neve, elérhetősége:

Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):

szóbeli: személyes / telefon

írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail

Panasz leírása:

Panaszfelvevő

neve:

kivizsgálás módja:

beosztása:

kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés:

(A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása.

A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása).

Csatolt melléletek megnevezése:

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya

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

A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény a székhelyén, a vezetői irodában és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 20..... napjától hatályos.

.....
intézményvezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Zengő Óvoda és Konyha – Kindergarten und Küche Zengő Panaszkezelési szabályzatának tartalmával a nevelőtestület 2017.november 28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Zengő Óvoda és Konyha – Kindergarten und Küche Zengő Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2017. november 30. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

SZMSZ

Iratkezelési szabályzat

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI- rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról