

DOMBÓVÁRI SZIVÁRVÁNY ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

SZMSZ 7. sz. melléklete



Módosítva: 2019.

Intézmény címe: 7200 Dombóvár, Zrínyi utca 10.

Elérhetősége: Telefon: 06 74/465-315

Email: szivarvanyovi@dombovar.hu

Intézmény OM-azonosítója: 202289

Intézmény fenntartója: Dombóvár Város Önkormányzata

Módosította: Földesi Nikoletta

Tartalom

Jogsabályi háttér	2
Bevezetés.....	2
1 A szabályzat célja	2
2 A Panaszkezelés menete	2
2.1 A panasz bejelentése.....	2
2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	2
3 Panasznyilvántartás	3
4 Jogorvoslati lehetőségek.....	3
5 Záró rendelkezések	3
Melléklet.....	5

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- 2013.évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésről
- 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
- az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata
- Munkaköri leírások

BEVEZETÉS

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

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye, a felvetések gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk. 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. Törekvésünk, hogy a panaszos ügyeket az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

1 A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményben történő nevelő-oktató munka, illetve a más munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani.

2 A PANASZKEZELÉS MENETE

A gyermekek szüleit/gondviselőit, az ott dolgozókat és az intézmény partnereit panasztételi jog illeti meg.

2.1 A PANASZ BEJELENTÉSE

A bejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- Az intézményvezetőnél, intézményvezető-helyetteseknél személyesen, illetve telefonon: hétfőtől péntekig, 8⁰⁰ - 14⁰⁰ óra között.

Írásbeli panasz:

- Személyesen, vagy más által átadott irat útján: hétfőtől péntekig, 8⁰⁰ - 14⁰⁰ óra között.
- Az intézmény vezetőjénél postai úton bármikor.
 - Az intézmény címe: Dombóvári Szivárvány Óvoda (7200 Dombóvár, Zrínyi utca 10.)
- Elektronikus levélben: szivarvanyovi@dombovar.hu

2.2 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

A szóbeli panaszt az intézmény/tagintézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül egyeztet a panaszossal. A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény/tagintézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a panaszosnak átadja. Érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panasszal élő részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk.

Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmény már döntést hozott, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.

Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának adja át. Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a fenntartó más képviselőjének kell átadni.

3 PANASZNYILVÁNTARTÁS

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

- a panasz tételének időpontja
- a panasztevő neve
- a panasz leírása
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- 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 ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

A panaszokról készült jegyzőkönyvet, valamint az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

4 JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

5 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Panaszkezelési szabályzat a Dombóvári Szivárvány Óvoda Szervezeti és Működési Szabályzatának 7. sz. melléklete.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt/törvényes képviselőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A szabályzat területi hatálya kiterjed:

A Dombóvári Szivárvány Óvoda tagintézményeire terjed ki.

A szabályzat időbeli hatálya kiterjed:

Az elfogadást követő nappal lép hatályba, és ezzel egyidejűleg minden korábbi e tárgykörben kiadott belső utasítás hatályát veszti.

A szabályzat személyi hatálya kiterjed:

- a gyermekek szüleire, törvényes képviselőire,
- az intézmény valamennyi dolgozójára,
- az intézménynek szolgáltatást nyújtókra,
- az intézmény partnereire.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása:

Az intézményvezetőnek gondoskodnia kell jelen szabályzat olyan módosításáról, amely az új, módosuló jogszabályok hatálybalépése miatt szükséges. A szabályzat módosításának ügyrendje az elfogadás rendjével azonos.

Az intézménynél gondoskodni kell arról, hogy a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltakat az érintettek megismerjék, annak tényét a szabályzathoz csatolt íven aláírásukkal igazolják.

A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézményben.

1. számú melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap	
Panasztétel időpontja	
Panasztevő neve	
Panasz leírása	
Panaszfogadó neve, beosztása	
Kivizsgálás módja	
Kivizsgálás eredménye	
Szükséges intézkedés	
Végrehajtásért felelős neve, beosztása	
Panasztevő tájékoztatásának időpontja	
Panasztevő tájékoztatásának módja	
Panasztevő a tájékoztatást elfogadja	<div>IGEN</div> <div>NEM</div>

Záradék

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény nevelőtestülete a 2019. év szeptember hó 10. napján megtartott határozatképes értekezletén elfogadta.

.....
jegyzőkönyv-hitelesítő

Dombóvár, 2019. év szeptember 10.

.....
Földesi Nikoletta
intézményvezető

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmát megismertem, azt tudomásul vettem és elfogadom:

1. Berklné Farkas Edit.....
2. Engert Miklósné.....
3. Göblyösné Végh Anita.....
4. Halvaksz Ildikó.....
5. Harnalné Kürti Erika.....
6. Heisz Ildikó.....
7. Jankóné Leibing Rita.....
8. Karsai Zoltánné.....
9. Kéri Bernadett.....
10. Kissné Spengler Judit.....
11. Kovácsné Kollár Ágnes.....
12. Láng Virág.....
13. Lovas Mihályné.....
14. Nagy Lajosné.....
15. Németh Győzőné.....
16. Pallos Katalin.....
17. Papp Ildikó.....
18. Pető Mária Judit.....
19. Rettégi Lászlóné.....
20. Somogyi Zoltán Imréné.....
21. Szekeresné Hodnik Boglárka.....
22. Takács Bernadett.....
23. Tamás Szilárdné.....

Az Panaszkezelési Szabályzat tartalmát megismertem, azt tudomásul vettem és elfogadom:

1. Ács Zsuzsanna.....
2. Apáti Klaudia.....
3. Bazsonyi Gyuláné.....
4. Jakab Jánosné.....
5. Keppel Szilvia.....
6. Kissné Megyeri Csilla.....
7. Pandur Edina.....
8. Pencs Péterné.....
9. Sziliné Szentpáli Adrienn.....
10. Tóth Sára.....
11. Turiné Gyurkó Melinda.....
12. Vajdics Hajnalka.....
13. Varga Lászlóné.....