

## Szent Jácint Görögkatolikus Óvoda

### Panaszkezelési szabályzat

OM: 201570

#### DICSŐSÉG JÉZUS KRISZTUSNAK!

*Mint Istennek szent és kedves választottai, öltsetek magatokra az irgalmasságot, a jóságot, a szelídséget és a türelmet. <sup>13</sup>Viseljétek el egymást, és bocsássatok meg egymásnak, ha valakinek panasza van a másik ellen. Ahogy az Úr megbocsátott nektek, ti is bocsássatok meg egymásnak. <sup>14</sup>Legfőként pedig szeressétek egymást, mert ez a tökéletesség köteléke.*

*Kol. 3. (12, 14.)*

Katolikus intézményként szeretnénk egy szeretetteljes intézménybe tudni gyermekeinket és nyugodt légkörben végezni szakmai munkánkat. Célunk, hogy a sérelmeket megvizsgáljuk és a lehető legemberségesebb módon, mindkét fél számára „nyertes” módon zárjuk le a vitás eseteket. Ennek megfelelően készítettük el *panaszkezelési szabályzatunkat*, s állítottuk össze az eljárási rendet a problémás esetek tisztázásában. Mindezek mellett igyekszünk úgy élni, hogy a krisztusi szeretet hassa át mindennapjainkat és minél békésebb úton orvosolni a nehézségeket.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen belső szabályzat az óvodánk működésével, tevékenységével, intézményi partnerekkel kapcsolatos panaszügyek kezelésének, elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz jogorvoslásának eljárási rendjét írja le.

### 1. Bevezetés

Legfontosabb törekvésünk minőségi szolgáltatás nyújtása, a PEDAGÓGIAI PROGRAMUNKBAN vállalt kötelezettségeink teljesítése.

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az intézmény használóinak, partnereinek 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.

#### **1.1. A 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 az óvodánk intézményi tevékenységeknél, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

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

#### **1.2. Fogalmak, meghatározások**

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

**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, javaslatát.

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.

## **2. A panaszkezelés menete**

### 2.1. Panasz felvétele:

A panaszt fogadhatja:

- intézményvezető
- pedagógus
- dajka
- utazó gyógypedagógus, logopédus, fejlesztő pedagógus, stb.

Személyesen vagy más által átadott irat útján, a szülői értekezletet, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, illetve az érintetteknek.

### **2.2. A panasz felvétel módjai:**

*A partner panaszát a következő módon teheti meg:*

#### A bejelentés módjai

- Szóbeli panasz személyesen

Hétfőtől péntekig, 8.00-15.00 között az óvoda vezetőjénél vagy a fenn említett dolgozóknál.

- telefonon

Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az óvoda vezetőjénél vagy a fenn említett dolgozóknál.

**Tel: 06 42 561 – 004**

- Írásbeli panasz személyesen vagy más által átadott irat útján

Hétfőtől péntekig, 8.00-15.00 között az óvoda vezetőjénél vagy a fenn említett dolgozóknál.

- postai úton

**Az óvoda címére:** Szent Jácint Görögkatolikus Óvoda 4233 Balkány, Fő u. 11.

- elektronikus levélben:

[szentjacintovi@gmail.com](mailto:szentjacintovi@gmail.com)

### **2.3. A panasz kezelés 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 intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
- A panasz valóságtartalmát, a panaszt kiváltó problémának nevelési/oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni.

Ebbe az érintett feleket – pedagógusokat, pedagógiai asszisztensek dajkákat, 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/személyek 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 10 munkanapon belül megtörténik.
- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 10 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.

### **3. A panaszkezelés lépcsőfokai**

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát.
- Intézményvezető, (csoportvezető) kivizsgálja, kezeli a problémát.
- Fenntartó bevonása, panasz jelentése

### **A döntés lehetséges változatai**

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

## **5. 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 is szükséges.
- Panasszal kapcsolatos iratok megőrzési ideje 5 év

### **5.1. Panasznyilvántartás**

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/személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntés
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját

- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

Óvodánk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

## **6. Jogorvoslati lehetőségek**

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

## **7. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**

I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

- Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: vezető, csoportvezető
- Neveléssel kapcsolatos kérdések: vezető, csoportvezető
- Munkaügyi/munkajogi kérdések: vezető
- Munkaszervezési kérdések: közvetlen felettes, elrendelő
- Egyéb kérdések Közvetlen felettes, elrendelő

### **A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát.**

Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé.

– Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**Határidő:** 3 munkanap

**Felelős:** közvetlen felettes

**II. szint:** A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

– Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel

– Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**Határidő:** 10 munkanap

**Felelős:** vezető

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

– A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

– Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**Határidő:** 30 munkanap

**Felelős:** fenntartó



**IV: szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él.

Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

## **8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

A szabályzat az intézmény valamennyi alkalmazottjára, partnerére kiterjed.

### **8.1.A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvodában a vezetői irodában, valamint a honlapon is elérhetővé, illetve közzéteszi.

### **8.2. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2019. év 02.12.



intézményvezető

A Nevelőtestületünk az óvodánk Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban 2019. év 02.12. napján megtartott nevelőtestületi értekezleten egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

### **Határozat**

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szülői Közösség képviselői a 2019. év 02.14. napján megtartott szülői közösségi értekezleten megismerték, véleményezési, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

Kócskó Zsuzsanna

SZK elnök

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény pedagógiai munkát közvetlenül segítő dolgozói és technikai dolgozója 2019.02.12 napján megismerték, véleményezési, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

Balkány, 2019.02.16.

Pászthi Zoltán

intézményvezető

