

RÁBAPATONAI KATICA ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Intézmény OM- azonosítója 201798	Intézményvezető: <i>Bukta Zoltáné</i> Bukta Zoltánné
Legitimációs eljárás	
Nevelőtestület nevében: <i>Bognárné Kádóczi Mária</i>	Szülői szervezet nevében: <i>Bakos- Gyöngy Nikolett</i>
Alkalmazotti közösség nevében: <i>Bardóczy Csaba</i>	
2022. január 3-tól visszavonásig érvényes	

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

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

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

1.3. Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. 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.

1.4. Panaszkezelés eljárási rendje

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal„ kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.

Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.

A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.

Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

2.PANASZOK TÍPUSAI

1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételeket
2. Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek
3. Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

2.1. A gyermekek óvodai életével kapcsolatos észrevételek megtételének hivatali útja a következő:

1. Közvetlenül a gyermekkel foglalkozó pedagógusok megkeresése.
2. Az óvoda intézményvezetője felé tett bejelentés.
3. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

2.2 Az óvoda működési rendjével kapcsolatos észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. Általános vezetőhelyettes
2. Intézményvezető
3. Fenntartó képviselője

2.3 Az óvoda műszaki állapotával kapcsolatos bejelentések hivatali útja:

1. Intézményvezető
2. Fenntartó képviselője

3. A PANASZKEZELÉS MENETE

3.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai:

- 1 Szóbeli panasz
 - Személyesen
 - Telefonon
2. Írásbeli panasz
 - Személyesen vagy más felhatalmazott által átadott irat útján
 - Postai úton
 - Elektronikus levélben

3.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, 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. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

4.1. 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(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

4.2. Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben).

4.3. A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente ki kell értékelni.

5. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- A panasz benyújtása
- Regisztráció
- Kivizsgálás

- Döntés, válasz
- Elemzés

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat személyi és időbeli hatálya: A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

7.1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát Rábapatona Község Honlapján (www.rabapatonah.hu) is elérhető.

7.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2021. január 3. napjától hatályos.

Bukta Zoltáné

Bukta Zoltáné
Óvodavezető



Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

- A Rábapatonai Katica Óvoda Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2022. január 12. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Jelenléti ív mellékelve)
- A Rábapatonai Katica Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2022. január 12. napján megismerték. (Jelenléti ív mellékelve)

Jelenléti ív

A Rábapatonai Katica Óvoda Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2022. január 12. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Név	Dátum	Aláírás
Bukta Zoltánné	2022.01.12.	Bukta Zoltánné
Bognárné Kálóczi Márta	2022.01.12.	Bognárné Kálóczi Márta
Káposzta Józsefné	2022.01.12.	Káposzta Józsefné
Csonkáné Kovács Andrea	2022.01.12.	Csonkáné Kovács Andrea
Bíróné Berki Katalin	2022.01.12.	Bíróné Berki Katalin
Laposáné Barta Katalin	2022.01.12.	Laposáné Barta Katalin
Liszy Veronika	2022.01.12.	Liszy Veronika
Kovácsné Szabó Zsuzsanna	2022.01.12.	Kovácsné Szabó Zsuzsanna
Purgai Szabina	2022.01.12.	Purgai Szabina

Jelenléti ív

A Rábapatonai Katica Óvoda Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet tagjai 2022. január 12. napján megismerték.

Név	Dátum	Aláírás
Bakcsa-Győrig Nikolett	2022.01.12.	Bakcsa-Győrig Nikolett
Donkóné Sárándi Anita	2022.01.12.	Donkóné Sárándi Anita
Turcsányi Viktória	2022.01.12.	Turcsányi Viktória
Burjáné Kovács Dzszenifer	2022.01.12.	Burjáné Kovács Dzszenifer
Keller-Németh Henrietta	2022.01.12.	Keller-Németh Henrietta
Papp-Gyimesi Éva	2022.01.12.	Papp-Gyimesi Éva
Nagy Józsefné	2022.01.12.	Nagy Józsefné
Nagyné Porga Alexandra	2022.01.12.	Nagyné Porga Alexandra
Nagyné Surmann Tünde	2022.01.12.	Nagyné Surmann Tünde

Az óvoda Panaszkezelési Szabályzatát, a fentertő részéről Rábapatonna Község Önkormányzatának polgármestere Molnár-Nagy Béla jóváhagyta:

Kelt: Rábapatonán, 2022. január 26. napján

Molnár-Nagy Béla
polgármester



