

MISKOLCI INTEGRÁLT ÓVODAI INTÉZMÉNY

Institúcia Integrovaný Materských Škôl v Miškovci

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Verzió: II.

Hatályos: 2024. május 06.

2024.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
A szabályzat célja	3
Személyi hatálya	3
1. Alapvető működési elv	3
2. A panaszkezelés menete	3
2.1. A bejelentés módjai.....	3
2.2. Kivizsgálás módja.....	4
2.3. Írásbeli panasz esetén	4
2.4. Kivizsgálás eredményéről értesítés módja	4
3. A panasz nyilvántartása	4
3.1. A nyilvántartás tartalmazza	4
3.2. A döntés lehet	4
4. A panaszkezelés folyamata	5
4.1. A panasz benyújtása	5
5. Eljárás rend	5
6. A tevékenységek szintjei, lépései	5
7. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	6
8. Kapcsolódó dokumentumok	7
9. Jogorvoslati lehetőségek	7
MELLÉKLET	9

Bevezetés

Az intézmény jelentős érdekei közé tartozik, hogy a szülők, gyermekek, dolgozók problémái az előírásoknak, az emberi méltóságnak megfelelően történjen. Ennek biztosítására az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleit, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) **panasztételi jog** illeti meg.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje, az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatának része legyen. A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldásra kerüljenek. Legfontosabb törekvés, a minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

Az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelezett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítse, az intézkedések hatékony, a további problémák megakadályozását és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárását.

Személyi hatálya

A jelen szabályzat rendelkezési kiterjednek az intézmény alkalmazottaira, az intézménnyel kapcsolatban álló gyerekekre, és szüleikre, az intézmény működését elősegítő, és azt szolgáló személyekre.

1. Alapvető működési elv

- A beérkezett észrevételek elemzésre kerülnek, és ennek eredményei az intézmény működés javítását szolgálják.
- A panaszok és a panaszosok az esélyegyenlőség maradéktalan betartása mellett megkülönböztetés nélkül, azonos eljárások keretében és szabályok alapján kerülnek kivizsgálásra, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások érvényesítése mellett.
- A panaszkezelés, rögzített határidőn belül kivizsgálásra kerül.
- A tisztességes, és érdemi vizsgálat során feltárásra kerül a panasz oka, indoka és ezt követően a panasz orvoslásának a lehetséges útja is.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A bejelentés módjai

- Szóbeli panasz
- Írásbeli panasz
- Fogadóórán
- Előre egyeztetett időpontban

2.2. Kivizsgálás módja

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.

2.3. Írásbeli panasz esetén

Írásbeli panasz esetén érdemi vizsgálat után kerül kialakításra a panasszal kapcsolatos álláspontot. Az érdemi döntés, intézkedés pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban kerül megküldésre a partner részére.

2.4. Kivizsgálás eredményéről értesítés módja

Igény esetén a kivizsgálás eredménye telefonon vagy e-mailben is közlésre kerülhet.

3. A panasz nyilvántartása

3.1. A nyilvántartás tartalma

- 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,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét az intézkedés 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,

Az írásbeli panaszok, beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is, továbbá az azokra adott válaszok 3 évig archiválásra kerülnek. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. A panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése a vizsgálatot folytató feladata. A vizsgálat lezárása összefoglaló jelentéssel történik, amiben a vizsgálatot végző az eseménytörténet ismertetésén túl a döntésre is javaslatot tesz.

3.2. A döntés lehet

- a panasz elfogadása,
- panasz részbeni elfogadása,
- panasz elutasítása.

4. A panaszkezelés folyamata

4.1. A panasz benyújtása

- regisztráció,
- kivizsgálás,
- válasz,
- elemzés,
- döntés.

5. Eljárás rend

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a váddal illetettel 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 megfelelő szintre, 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 igazgató ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

6. A tevékenységek szintjei, lépései

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Az óvodapedagógus tájékoztatja a tagintézmény-igazgatót.

Határidő: 5- 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt a tagintézmény-igazgató felé.

A tagintézmény-igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettel.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: tagintézmény-igazgató

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy atagintézmény-igazgató továbbítja a panaszt az igazgató felé.

A tagintézmény-igazgató egyeztet az igazgatóval a panaszossal és az érintettel.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: tagintézmény- igazgató

IV. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

Az igazgató a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

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

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

V. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

7. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

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

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	tagintézmény-igazgató, igazgató
Neveléssel kapcsolatos kérdések	tagintézmény-igazgató, igazgató
Munkaügyi/munkajogi kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
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, tovább viszi 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 z igazgató felé.

Az igazgató egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

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

Határidő: 10 munkanap

Felelős: igazgató

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

Az igazgató 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. Kapcsolódó dokumentumok

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
- 2016/679 Általános Adatvédelmi Rendelet GDPR
- panaszkezelési adatlap (1 sz. melléklet)

9. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az óvoda a panaszost a szervezet nevének és címének megadásával tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatóságához vagy bírósághoz fordulhat.

Miskolci Integrált Óvodai Intézmény
Inštitúcia Integrovaný Materských Škól v Miškovci
3534 Miskolc Batsányi János u. 2.

Telefon, fax: 46-533-400, 533-401

Adószám: 15766115-2-05; OM azonosító: 028572

E-mail: miovi.vezetoseg@miovi.hu; miovi.elelmezes@miovi.hu; miovi.titkarsag@miovi.hu

Honlap: www.miovi.hu

Hatályba lépés

A jelen szabályzat a kihirdetés napján, 2024. május „...” napján lép hatályba. A végrehajtásért felelős személy az intézmény igazgatója.

Miskolc, 2024. május „06.”



Mária Géza Fekete

igazgató

Miskolci Integrált Óvodai Intézmény
Institúcia Integrovaný Materských Škól v Miškovci

3534 Miskolc Batsányi János u. 2.

Telefon, fax: 46-533-400, 533-401,

Adószám: 15766115-2-05; OM azonosító: 028572

E-mail: miovi.vezetoseg@miovi.hu; miovi.elelmezes@miovi.hu; miovi.titkarsag@miovi.hu

Honlap: www.miovi.hu

MELLÉKLET

Miskolci Integrált Óvodai Intézmény
Institúcia Integrovaný Materských Škôl v Miskovci
3534 Miskolc Batsányi János u. 2.

Telefon, fax: 46-533-400, 533-401,

Adószám: 15766115-2-05; OM azonosító: 028572

E-mail: miovi.vezetoseg@miovi.hu; miovi.elelmezes@miovi.hu; miovi.titkarsag@miovi.hu

Honlap: www.miovi.hu

1. sz. melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap Sorszám:		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő) Szóbeli: személyesen/telefonon Írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail/fax		
Panasz leírása:		
Panaszfelvevő:	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: