

**CSONGRÁDI ÓVODÁK IGAZGATÓSÁGA**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

****

**Készült: 2018. január.**

**Készítette: Tóthné Fodor Zsuzsanna intézményvezető**

**Panaszkezelési Szabályzat**

**Előszó:**

A Csongrádi Óvodák Igazgatósága és tagintézményei nagy hangsúlyt fektetünk jó hírnevünkre, az intézmény használóinak elégedettségére.

Valljuk, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása segítheti a gyors és hatékony megoldást.

Fontosnak tartjuk, hogy minden panaszt a lehető legrövidebb időn belől és e legmegnyugtatóbban rendezzünk. Célunk, hogy a felmerült problémák, viták legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten kerüljenek megoldásra, orvoslásra (gyermek, felnőtt, partner, stb.).

Panasz 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.

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.

Az óvoda gyermekeit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvodaköteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartótestületénél intézkedést kezdeményezni.

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

**A panaszkezelés lépcsőfokai, a panaszkezelés menete:**

A bejelentés módjai:

* Szóbeli panasz
* Írásbeli panasz levélben, elektronikus levélben

**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.

**Panasznyilvántartás**

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

**Tartalmazza:**

* 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)

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. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ a rendelkezésünkre 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.

**A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

**Jogorvoslati Lehetőségek**

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

**Egyéb Rendelkezések**

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

**Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2018. március 1. napjától hatályba lép.

Csongrád, 2018. március 1.

Tóthné Fodor Zsuzsanna

Intézményvezető