

# **Bartók Béla Általános Művelődési Központ Óvodája**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Elfogadta:** az óvoda nevelőtestülete

**Jóváhagyta:** az intézmény vezetője

**Érvényes:** 2015. szeptember 1-től visszavonásig

**Jelen belső szabályzat a Borsodsziráci Bartók Béla ÁMK Óvodája működésével, tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.**

Legfontosabb törekvésünk minőségi szolgáltatás nyújtása, az Óvodai Nevelés Országos Alapprogramja, a Helyi Pedagógiai Program alapján.

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, az intézmény használóinak 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.

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

### **Fogalmak, meghatározások**

**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.

### **Panasz felvétele**

Az intézmény dolgozóinak - elsősorban pedagógusoknak - a szülői értekezleteket, fogadó órákat követően minden egyes partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetésének, és az érintetteknek.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

- Szóban, személyesen
- Írásban (postai, vagy elektronikus módon)

A panaszt fogadhatja:

- pedagógus
- dajka
- intézményvezető

### **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 oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – pedagógusokat, dajkát, 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(ek) 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 válaszadásával 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 5 munkanapon belül megtörténik.

- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása 5 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.

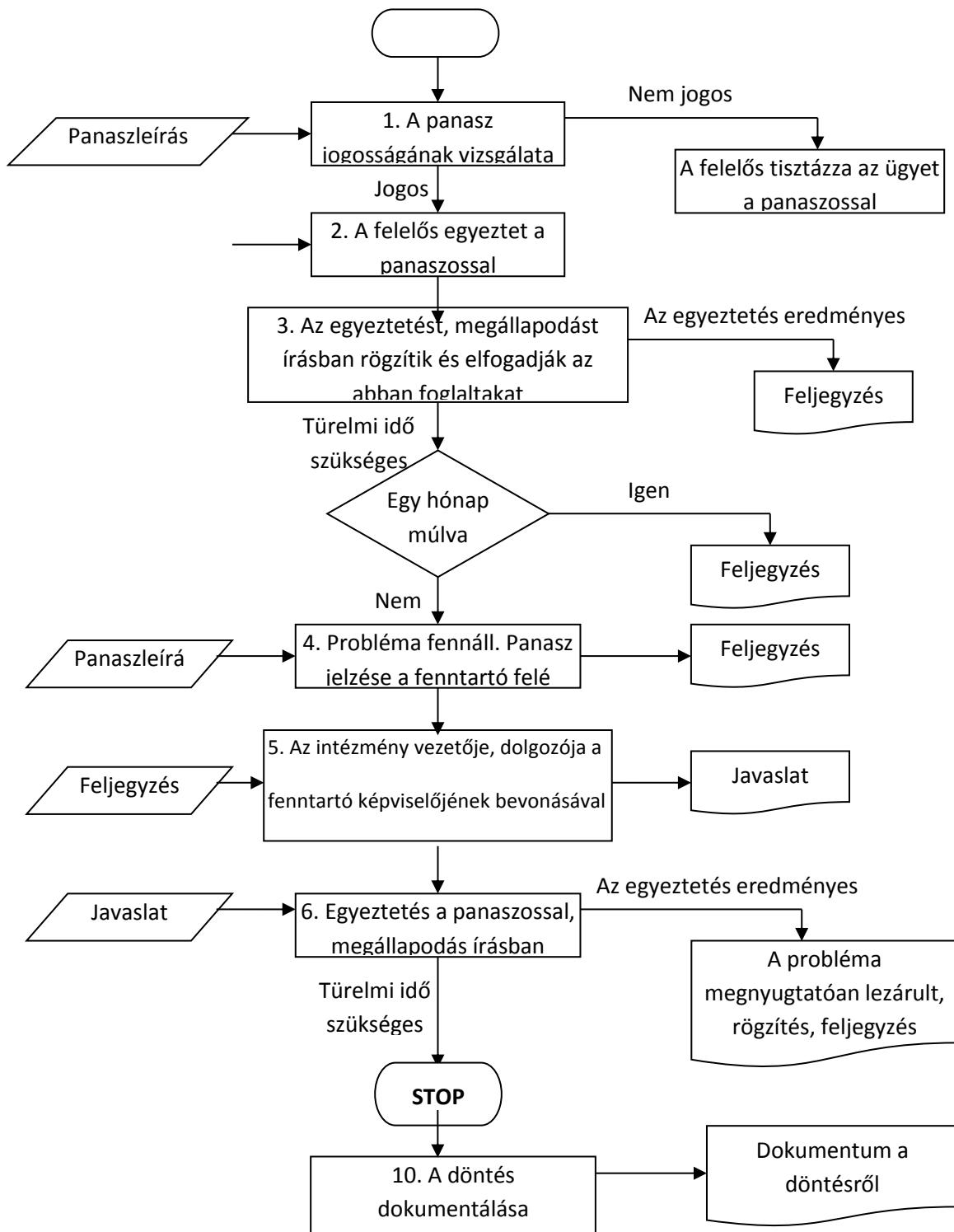
### **A panaszkezelési eljárás dokumentálása**

- 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.
  - Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

### **A panaszkezelés lépcsőfokai**

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

## A panaszkezelési eljárás folyamatábrája



## **Konkrét lépések a helyesbítésre**

Amennyiben a panasz helyt álló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintettek részére történő eljuttatása.

A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.

A panaszkezelést követően az érintett elégedettsége változott-e.

## **Záró rendelkezések**

A szabályzat az intézmény valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

Jelen szabályzat 2015. szeptember 01. napjától lép hatályba.

*Borsodszirák, 2015. szeptember 1.*

Gondosné Bányai Ágnes  
intézményvezető

## **A nevelőtestület elfogadó nyilatkozata**

Aláírással igazolom, hogy a Bartók Béla ÁMK Óvodájának Panaszkezelési Szabályzatát megismertem, az abban foglaltakkal egyetértek, elfogadom.

<b>NÉV</b>	<b>ALÁÍRÁS</b>
Illés Szabolcsné	
Varga Tiborné	
Szászfainé Zsemkó Dóra	
Regecz Jánosné	
Kórikné Füleki Vera	