

MISKOLCI INTEGRÁLT ÓVODAI INTÉZMÉNY
INŠTITÚCIA INTEGROVANÝ METERSKÝCH ŠKÔL V MIŠKOVCI

PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZATA

Miskolci Integrált Óvodai Intézmény
INŠTITÚCIA INTEGROVANÝ METERSKÝCH 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

Tartalomjegyzék

Bevezetés:	3
A szabályzat célja	3
Személyi hatálya	3
1. Alapvető működési elv	3
2. A panaszkezelés menete	3
3. A panasz nyilvántartása	4
3.1. A nyilvántartás tartalmazza:	4
3.2. A döntés lehet:	4
4. A panaszkezelés folyamata	4
4.1. A panasz benyújtása:	4
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

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

3. A panasz nyilvántartása

3.1. A nyilvántartás 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,
- 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 dossziéban kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készíti.

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 vezetőt.

Határidő: 5- 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.

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

Határidő: 15 munkanap

Felelős: tagintézmény-vezető

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

A tagintézmény-vezető egyeztet az intézményvezetővel a panaszossal és az érintettel.

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

Határidő: 15 munkanap

Felelős: tagintézmény-vezető

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

A vezető 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	vezető
Neveléssel kapcsolatos kérdések	vezető
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 területért felelős vezető felé.

Vezető 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. 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, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Hatályba lépés:

A jelen szabályzat a kihirdetés napján, 2021. augusztus 1. napján lép hatályba. A végrehajtásért felelős személy az intézmény vezetője.

Miskolc, 2021. november 1.



Petránie Kerpis Gye
intézményvezető

Miskolci Integrált Óvodai Intézmény
INŠTITÚCIA INTEGROVANÝ METERSKÝCH 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

1. sz. melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó)		
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.)		

Miskolci Integrált Óvodai Intézmény
INŠTITÚCIA INTEGROVANÝ METERSKÝCH 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

Csatolt mellékletek megnevezése:

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős
személy neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

