

Dunaharaszti Kisharang Református Óvoda

OM azonosító: 203577

Panaszkezelési szabályzat

Jelen belső szabályzat a Dunaharaszti Kisharang Óvoda működésével, tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le. 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 a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten kerüljenek megoldásra.

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 intézményben a partneri panaszt dokumentálni kell, és át kell adni az intézmény vezetőjének.

A partner panaszát a következő módon teheti meg:

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

A panaszt fogadja:

- óvodapedagógus
- intézményvezető
- intézményvezető-helyettes

A panaszkezelés lépcsőfokai

Konkrét esetben az érintett személy kezeli a problémát. Az intézményvezető kivizsgálja, kezeli a problémát.

Fenntartó bevonása, panasz jelentése, probléma kezelése

A panaszkezelés helyi rendje:

- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- Amennyiben lehetséges, a panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.

Dunaharaszti Kisharang Református Óvoda

OM azonosító: 203577

- Az intézmény vezetője megvizsgálja a panasz jogosságát, indokolt esetben intézkedik.
- A felmerülő problémát az intézményvezető az érintett felek bevonásával vizsgálja ki. Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül, és csak a legszükségesebb esetben von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- 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 az intézményvezető a panaszban foglaltaknak helyt ad, döntéséről és a szükséges intézkedésről írásban tájékoztatja a partnert.
- A panasz kivizsgálása a jelzés beérkezésétől számított 10 munkanapon belül megtörténik. Elutasítás esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 10 munkanapon belül történik. A tájékoztatás mindkét esetben írásban történik, melynek egy példánya az iktatóban kerül elhelyezésre.

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
- A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.