



Csömöri Rózsakert Evangélikus Óvoda
OM azonosító: 203353

Csömöri Rózsakert Evangélikus Óvoda

2141 Csömör, Kacsóh Pongrác u. 6.

☎/☎: 06-28/543-950; ☎: 06-28/543-951

e-mail: rozsakert@lutheran.hu

Csömöri Rózsakert Evangélikus Óvoda

OM azonosító: 203353

Panaszkezelési Szabályzat

BEVEZETÉS

Az intézménnyel jogviszonyban álló gyermekeket és szüleiket, munkatársainkat és a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Arra törekszünk, hogy az óvodai nevelés folyamatában és a velünk partnerei viszonyban állóknak biztosítsuk igényeik magas szintű kielégítését.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek. Az óvodai munkavégzés során megnyilvánuló problémákat minél hamarabb a megfelelő szinten lehessen megoldani. Az óvodai jogviszonnyal rendelkező gyermekeket, illetve a képviselőjükben eljáró szülőket, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.

PANASZKEZELÉS ALAPELVEI

- A partnerek panaszainak, felvetéseinek gyors kivizsgálása.
- A panasz indokának és okának azonosítása után a feltárt problémák feloldása.
- Minden panaszt azonos eljárásrend és szabályok szerint kezelünk.
- Az intézmény vezetősége köteles kivizsgálni a panaszokat megkülönböztetés nélkül.

A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz bejelentése történhet szóban vagy írásban.

SZÓBELI PANASZ ESETÉN

A fennálló probléma mértékének függvényében az illetékes vezetőt (igazgató, igazgatóhelyettes) kell felkeresni személyesen vagy telefonon.

A vezetők elérhetősége: 06-28/543-950

ÍRÁSBELI PANASZ ESETÉN

Csömöri Rózsakert Evangélikus Óvoda, 2141 Csömör, Kacsóh Pongrác utca 6. Elektronikus levélcím: rozsakert@csomor.hu

PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDJE

Panasz esetén a felmerülő problémát először az érintettel (az a személy, akire a panasz irányul) kell tisztázni. A panaszkezelés eljárásrendjéről a partnereket tájékoztatni szükséges. A szóbeli panaszt az óvoda azon nyomban kivizsgálja és rövid időn belül helyrehozza. Amennyiben a partner a panasz kezelését nem fogadja el vagy a panasz azonnali kivizsgálása nincs mód, 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. A panaszos igénye esetén a kivizsgálás eredményéről előzetes megegyezés szerint szóban vagy írásban tájékoztatjuk.

A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása, iktatása, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

Címzett	Panaszos (érintett)	Kire irányul?
Fenntartó	Szülő, gyermek	Intézményigazgatói, intézményi szintű döntésre
Fenntartó	Szülő, gyermek	Alkalmazottra
Fenntartó	Alkalmazott	Igazgatóra
Intézményigazgató	Szülő, gyermek	Gyermekekre
Intézményigazgató	Szülő, gyermek	Gyermekekre

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A rendelkezésre álló információk alapján történik a panasz kivizsgálása. A vizsgálati szakasz lezárulása után kerül sor a döntéshozatalra, melynek felelőse az a személy, aki kompetens a panaszügy intézésében, illetve az intézkedés végrehajtásában.

DÖNTÉS LEHET

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

A döntéshozatal után értesítjük írásban a panaszos felet.

A panasz jogossága esetén köteles az óvoda az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, konfliktuskezelés, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén jogorvoslati lehetőség felajánlása szükséges. Az óvodának a partnert írásban tájékoztatni kell arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Az óvoda a partnereinek panaszairól, illetve azok feloldására szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A személyes adatok kezelése az érintett felek beleegyezésével, a magyar jogszabályoknak és a GDPR előírásainak megfelelően történik.

NYILVÁNTARTÁS A KÖVETKEZŐ ADATOKAT TARTALMAZZA:

- a panaszos fél, képviselő (személy/intézmény) adatait,
- a panasz leírását, irányultságát képező történés vagy tény megjelölését.
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését,
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerezett információkat,
- a panaszban megjelölt kérésről való döntést,
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

Az írásbeli panaszokat, illetve a jegyzőkönyveket megőrizzük az iratkezelési szabályzatnak megfelelően.

A panasznyilvántartásban rögzítésre került személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját hivatottak szolgálni.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Csömöri Rózsakert Evangélikus Óvoda Szabályzata a nevelőtestület egyetértésével, a dolgozók tájékoztatásával és a Szülői Szervezet tájékoztatásával és véleményének kikérésével lett létrehozva.

Szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény a honlapján (<https://rozsakertovi.hu/>) közzé teszi, illetve a titkárságon elérhető az érdeklődők számára.

 Panaszkezelési Nyilvántartólap Csömöri Rózsakert Evangélikus Óvoda		
Sorszám:	Iktatószám:	
Panasztétel időpontja:	Panasztévő neve:	Elérhetősége:
A panasz leírása:		
A panaszfelvevő:	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedések:		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
A kivizsgálásért felelős megnevezése:	A panasztévő tájékoztatásnak időpontja, módja:	