



HEGYVIDÉKI MESEVÁR ÓVODA
1125 BUDAPEST, DIÓS ÁROK 1-3.
TELEFON-FAX: (1) 393-51-90

E-mail: postmaster@hegyvidekimesevar.t-online.hu

OM: 201281



PANASZEZELÉSI SZABÁLYZAT

HEGYVIDÉKI MESEVÁR ÓVODA

OM AZONOSÍTÓ:
201281

Készítette:

BÁTYAI ÉVA, ÓVODAVZETŐ

2019

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. BEVEZETÉS:

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Panasszal bármely intézményünkkel kapcsolatban álló személy vagy szervezet fordulhat az eljárásra jogosult személyhez vagy szervhez.

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Az intézményben felmerült panaszok azonnali, megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy hatékony intézkedések meghozatalával a további problémák felmerülése megakadályozható legyen.

1.2. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek a munkavégzés során a szülők, alkalmazottak, intézményi partnereink körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldásával.

1.3. ALAPELVEK

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és azonos szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

1.4. A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, ÉRINTETTJEL, HATÁLYA, FELÜLVIZSGÁLATA

A mindenkor hatályos intézményi panaszkezelési szabályzatot az óvoda a honlapján és a székhelyén személyes betekintésre is elérhetővé teszi.

A szülők az óvodai jogviszony kezdetekor és minden nevelési év kezdetén, az óvoda alkalmazottjai a közalkalmazotti jogviszonyuk kezdetén tájékoztatást kapnak az óvodai panaszkezelés hatályos eljárási rendjéről.

A szabályozás érintettjei: az óvodai alkalmazotti köre, óvodavezetője és helyettesei, az óvoda partnerei

A szabályozásért felelős: az óvoda vezetője

A szabályzat hatálya: az óvoda dolgozói, szülők, partnerek

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2018. hónap nap

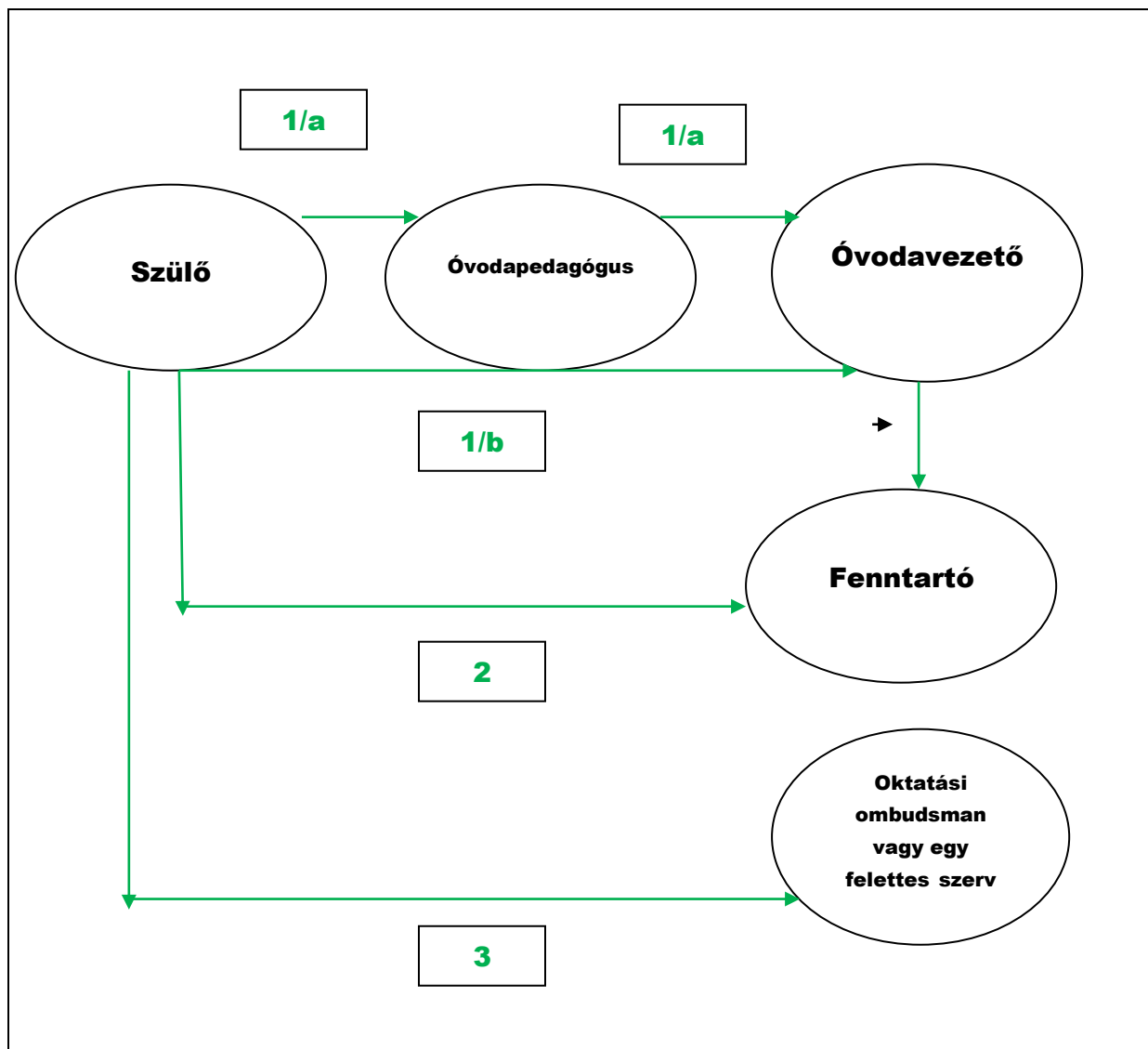
Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente vagy szükség szerinte esedékes.

2. ELJÁRÁS REND

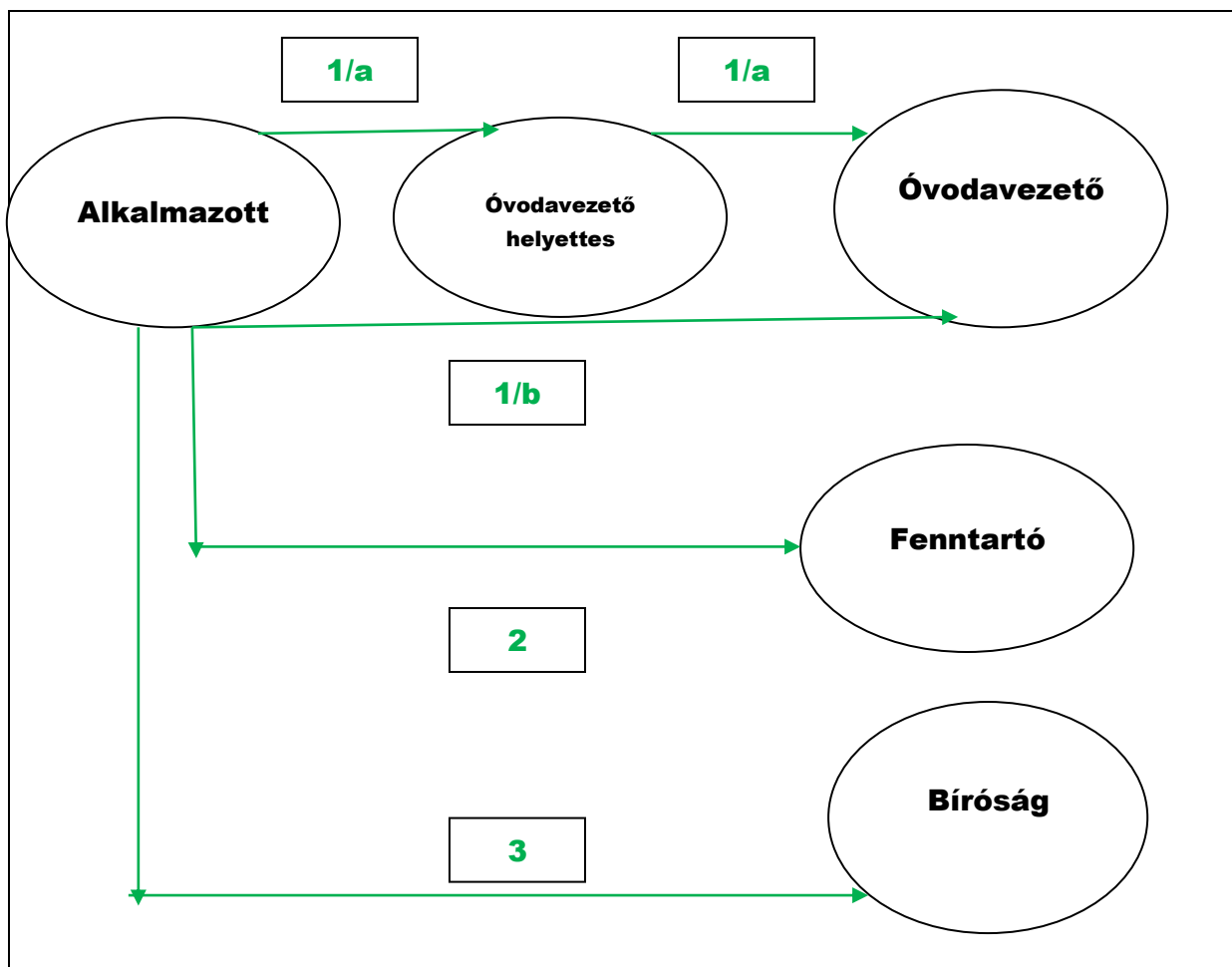
Óvodánkban a panaszkezelés eljárási rendje az alábbiak szerint szabályozott:

2.1. A PANASZBENYÚJTÁS RENDJE ÉS SORRENDJE

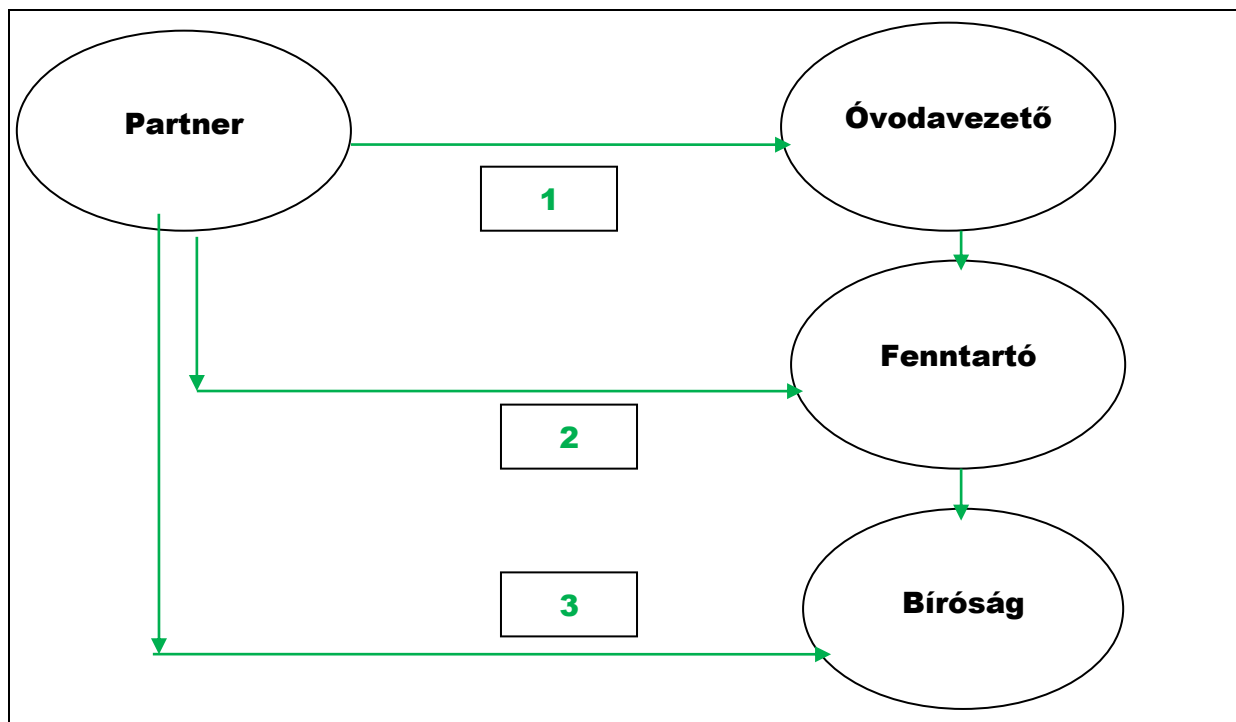
2.1.1. A szülői panaszbenyújtás sorrendje



2.1.2. Az alkalmazotti panaszbenyújtás sorrendje



2.1.3. Az óvoda külső partnereinek panaszbenyújtás sorrendje



2.2. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panaszkezelés folyamata az alábbi tevékenységeket foglalja magában: a panasz bejelentése, benyújtása, nyilvántartása, kivizsgálása, döntés, válasz megküldése.

2.2.1. A panasz bejelentése, benyújtása

A panaszbejelentés módozatai:

- szóbeli panasz:
 - személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között, az óvoda vezetőjénél
 - telefonon: a 393-51-90-es óvodai telefonszámon, hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között.
- írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között az óvoda irodájában.
 - az óvoda vezetőjénél postai úton, ajánlott, tértivevényes levélben bármikor, az óvoda levelezési címére, az óvodavezetőnek címezve: Hegyvidéki Mesevár Óvoda, Bátyai Éva óvodavezető (1125 Budapest, Diós árok 1-3.)
 - elektronikus levélben, az óvoda vezetőjének, Bátyai Évának címezve: postmaster@hegyvidekimesevar.t-online.hu
 - fax-on az óvoda nyitvatartási idejében, 06:30-17:30-ig, a 393-51-90-es fax számon.

A szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, azaz nem az eljárásra jogosult személyhez vagy szervhez küldték meg, azt a beérkezéstől számított 8 napon belül vissza kell utalni a megfelelő szintre, erről a panaszost az áttétellel egyidejűleg írásban (postai úton tértivevényes ajánlott levélben, faxon, e-mailben, vagy az értesítés az átvétel igazolása melletti személyes átadásával) értesíteni kell.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz bejelentés megtétele miatt.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos bejelentésében rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

2.2.2. A panasz nyilvántartása

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, panasz 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 és beosztását valamint
- az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerezett 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) .

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt elkülönítve kell tárolni.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig meg kell őrizni, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell az óvoda selejtezési

szabályzatában foglaltak szerint. A panaszkezeléssel kapcsolatos iratok selejtezését az óvoda vezetője rendeli el és felügyeli.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok felvételére az intézményi adatvédelmi szabályzat és ide vonatkozó hatályos jogszabályi előírások előírásait figyelembe véve kerülhet sor, a panaszkezelési eljárás során felvett és nyilvántartott adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

A panaszos személy adatai csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv és személy részére adhatóak át, ha e szerv vagy személy annak kezelésére törvény alapján jogosult vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

2.2.3. A panasz kivizsgálása, döntés

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése.

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 a dokumentum átvételének elismerésével átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a partnernek postán vagy e-mailben megküldi.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben meg kell vizsgálni és ki kell alakítani a panasszal kapcsolatos óvodai álláspontot.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult személy vagy szerv mellőzi, kivéve akkor, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

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

Az érdemi döntést és intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz jogosult szervezet részére a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban meg kell küldeni a panaszt tevő fél részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést kell küldeni a panaszt tevőnek.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével írásban - az átvétel igazolása mellett - tájékoztatni kell.

Az eljárásra jogosult személy vagy szerv a panaszost vagy bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

2.2.4. A döntéshozatalt követő válasz megküldése:

Az eljárásra jogosult személy vagy szerv a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti. A döntéshozatalt a válasz elkészítése és írásos formában történő megküldése követi (a személyes átadás esetén az átvétel igazolásával, faxon, e-mailben vagy postai úton, ajánlott tértivevényes levélben).

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

2.3. A PANASZKEZELÉS TAPASZTALATAINAK ELEMZÉSE

A panaszra adott válasz kiküldését követően, a panaszkezelési eljárás végeztével következik a tapasztalatok elemzése, szükséges intézkedések megtétele.

Az óvodavezető a panaszkezelési eljárás teljes folyamatát nyomonköveti és ellenőrzi, a panaszkezelés lezárása után összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást illetve szükség esetén a további problémák megakadályozására korrekciós javaslatot tesz és intézkedési javaslatot készít.

A panaszbejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a jogszerű állapot helyreállításáról illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

3.1. A FENNTARTÓ JOGORVOSLATA

Ha helyben, az óvodában a panaszt nem sikerül megnyugtató módon rendezni, a panasz bejelentője vagy az óvoda vezetője a panaszt írásban továbbíthatja az óvoda fenntartójának.

Ebben az esetben az óvoda vezetője a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Amennyiben fenntartói egyeztetés történik a panaszossal, a felek az egyeztetés során született megállapodást írásban rögzítik. Ha az egyeztetés eredményes, tehát a megállapodás megszületik, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.

A fenntartói intézkedés határideje: 30 nap.

3.2. AZ OKTATÁSI OMBUDSMAN JOGORVOSLATA

Amennyiben a fenntartói intézkedés nem vezet eredményre, a panaszosnak joga van a panaszát bejelentni az oktatási ombudsman felé. Az ombudsmani eljárás szabályait az erre vonatkozó jogszabályi előírások határozzák meg.

4. KAPCSOLÓDÓ FŐBB DOKUMENTUMOK

4.1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ ÓVODAI DOKUMENTUMOK

- SZMSZ
- házirend
- munkaköri leírások
- adatkezelési szabályzat
- iratkezelési szabályzat
- selejtezési szabályzat
- és az óvoda további szabályzatai

4.2. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SORÁN ELKÉSZÜLŐ DOKUMENTUMOK

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés/levelezés, bírósági határozatok másolata
- panaszkezelési nyilvántartó lap *(1. számú melléklet)*

Budapest, 2018. hónap nap

óvodavezető

5. ZÁRADÉKOK

A Hegyvidéki Mesevár Óvoda (1125 Budapest Diós árok 1-3. OM azonosító: 201281) panaszkezelési szabályzatának tartalmát

1. a **nevelőtestület** 2018. hónap napján elfogadta, a szabályzat tartalmára vonatkozóan egyetértését kinyilvánította. *(Jelenléti ív mellékelve)*
2. a **szülői szervezet** tagjai 2018. hónap napján megismerték, véleményezési és javaslattételi jogukkal éltek. *(Jelenléti ív mellékelve)*

6. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet a nevelési-oktatási óvoda irattári terve és az iskolai záradékok, ld. Irattári terv

7. TARTALOMJEGYZÉK

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	2
1.1.	BEVEZETÉS:	2
1.2.	A SZABÁLYOZÁS CÉLJA	2
1.3.	ALAPELVEK.....	3
1.4.	A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, ÉRINTETTJEI, HATÁLYA, FELÜLVIZSGÁLATA	3
2.	ELJÁRÁS REND.....	4
2.1.	A PANASZBENYÚJTÁS RENDJE ÉS SORRENDJE.....	4
2.1.1.	A szülői panaszbenyújtás sorrendje	4
2.1.2.	Az alkalmazotti panaszbenyújtás sorrendje	5
2.1.3.	Az óvoda külső partnereinek panaszbenyújtás sorrendje.....	5
2.2.	PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	6
2.2.1.	A panasz bejelentése, benyújtása	6
2.2.2.	A panasz nyilvántartása	7
2.2.3.	A panasz kivizsgálása, döntés	8
2.2.4.	A döntéshozatalt követő válasz megküldése:	9
2.3.	A PANASZKEZELÉS TAPASZTALATAINAK ELEMZÉSE	10
3.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	11
3.1.	A FENNTARTÓ JOGORVOSLATA.....	11
3.2.	AZ OKTATÁSI OMBUDSMAN JOGORVOSLATA.....	11
4.	KAPCSOLÓDÓ FŐBB DOKUMENTUMOK.....	12
4.1.	A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ ÓVODAI DOKUMENTUMOK.....	12
4.2.	A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SORÁN ELKÉSZÜLŐ DOKUMENTUMOK.....	12
5.	ZÁRADÉKOK	13
6.	KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK	13
7.	TARTALOMJEGYZÉK	14
8.	MELLÉKLETEK.....	15

8. MELLÉKLETEK

1. számú melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap

A panasz felvétele

Sorszám:/év

A panasztétel időpontja: év hónap nap

A panasztevő neve:

A panasztevő címe:

A panasztevő telefonszáma:

A panasztevő e-mail címe:

A panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő)

- szóbeli: személyesen/telefonon
- írásbeli: postai levél /személyesen átadott levél/e-mail/fax

Panasz leírása (a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
a panasztevő aláírása

A panasz kezelése

A panaszfelvevő neve:

A panaszfelvevő beosztása:

A panaszügy intézéséért felelős neve:

A panaszügy intézkedéséért felelős beosztása:

A panasszal kapcsolatos intézkedés végrehajtásáért felelős neve:

A panasszal kapcsolatos intézkedés végrehajtásáért felelős beosztása:

A kivizsgálás módja:

Az intézkedés teljesítésének határideje: év hónap nap

A panasz megválaszolásának időpontja: év hónap nap

A panasz megválaszolásának módja:

.....

.....

Kivizsgálás eredménye, a panaszban megjelölt igényről való döntés:

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

(a megfelelő rész aláhúzendő)

A döntés indoklása:

.....

.....

.....

.....

.....

A panasz lezárásának határideje: év hónap nap

.....

döntéshozó aláírása

A panasszal kapcsolatosan szükséges belső intézkedések

A panasz kivizsgálása során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása, a panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, stb.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mellékletek

Csatolt mellékletek megnevezése: (a panaszkezelés során szerzett információk dokumentumai, szakvélemények, stb.)

.....

.....

.....

.....

.....

A panaszkezelés elemzéséhez, fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk:

.....

.....

.....

A panasz oka:

A panasz gyakorisága:

.....
óvodavezető aláírása