

595/2021



PESTERZSÉBETI BAROSS NÉMET NEMZETISÉGI ÓVODA
Székhely: 1201 Budapest, Baross utca 79. Tel/fax: 283-3625, T: 289-0390
Tagóvoda: 1201 Budapest, Baross utca 81. Tel: 283-0288
OM 034711 Email: baross@barossovi.hu Honlap: www.barossovi.hu

SZMSZ Ikt. sz: 373/2020./1. melléklet

Panaszkezelési és Közérdekű bejelentések kezelésének Szabályzata

**Pesterzsébeti Baross Német Nemzetiségi Óvoda Szervezeti
Működési Szabályzatának melléklete**

2021.

TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.1	Bevezetés	3
2.1	A szabályzat célja	3
3.1	Alapelvek	3
2.	A PANASZKEZELÉS, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS MENETE	3
2.1	A panasz, közérdekű bejelentés bejelentése	3
2.2	A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása és megválaszolása	4
3.	PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSA	4
4.	A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	5
5.	A PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS TÁJÉKOZTATÁSI FELADATAI.....	5
6.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	6
7.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	6
6.1	A szabályzat elérhetősége	6

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az óvoda a partnerek panaszainak, közérdekű bejelentésének egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés és közérdekű bejelentések kivizsgálásának módjáról szóló szabályzatát. A szabályzat az Óvodai SZMSZ melléklete. A panaszkezelés helyi rendje, főbb folyamatai a Házirendben is megtalálhatóak.

2.1 A szabályzat célja

A panaszkezelés és közérdekű bejelentés kivizsgálás szabályzatának célja, hogy az intézmény közfeladatait a legjobb minőségben, az érintett igényének megfelelően lássa el. Referencia intézményi partnereink elégedettsége szerves részévé váljon a referencia intézményi tevékenységeknek, az intézményfejlesztési folyamatoknak.

3.1 Alapelvek

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

2. A PANASZKEZELÉS, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS MENETE

2.1 A panasz, közérdekű bejelentés bejelentése

A bejelentés módjai:

- **Szóbeli :**

Személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 16:00 óra között. Az óvoda vezetőjénél telefonon hétfőtől péntekig, 8:00 – 16:00 óra között. Telefon: 06 1 289 03 90

- **Írásbeli :**

Személyesen, vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8:00 – 16:00 óra között.

- Az óvoda vezetőjénél postai úton bármikor. Az óvoda címe: **Pesterzsébeti Baross Német Nemzetiségi Óvoda 1201 Budapest Baross u.79.**
- *Elektronikus levélben:* baross@barossovi.hu

2.2 A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt, közérdekű bejelentést az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz, közérdekű bejelentés kezelésével nem ért egyet vagy a panasz, közérdekű bejelentés azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról, közérdekű bejelentésről jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz, közérdekű bejelentés esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz, közérdekű bejelentés esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra, közérdekű bejelentésre vonatkozó szabályok szerint járunk el. Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz, közérdekű bejelentés közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk.

3. PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSA

- A partnerek panaszairól, közérdekű bejelentéséről és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza: – a panaszos (intézmény/személy) adatait – a panasz, közérdekű bejelentés leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését – a panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának időpontját és módját – a panasz, közérdekű bejelentés orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását – a panasz, közérdekű bejelentés intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz, közérdekű bejelentés lezárásának határidejét – a kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt – a panaszban, közérdekű bejelentésben megjelölt igényről való döntést – a panasz, közérdekű bejelentés megválaszolásának időpontját és módját – a panasz, közérdekű bejelentés kezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz, közérdekű bejelentés oka, gyakorisága)
- Az írásbeli panaszokat, közérdekű bejelentéseket – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról, közérdekű bejelentésről készült jegyzőkönyvet is – továbbá az

azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panasz és közérdekű bejelentés nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz, közérdekű bejelentés regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

- A döntés lehet: – a panasz, közérdekű bejelentés elfogadása – panasz részbeni elfogadása – panasz elutasítása. A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben)

4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz, közérdekű bejelentés benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

5. A PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS TÁJÉKOZTATÁSI FELADATAI

A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási feladatokat az intézményben az óvodavezető és a vezető helyettes láthat el. Az óvoda megítélését és működését közvetlenül érintő panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a kivizsgálás eredményéről az óvoda vezetőségét tájékoztatni kell vezetői értekezlet formájában minimum évente egy alkalommal. (évváró értekezlet)

A vezetői értekezletre az óvodavezető évente köteles a panasz, közérdekű bejelentés nyilvántartása alapján összesítő tájékoztatást készíteni az adott évben regisztrált panaszokról, közérdekű bejelentésekről, valamint azok kivizsgálásának eredményéről.

A tájékoztatásnak ki kell térnie az alábbiakra:

- a panaszok, közérdekű bejelentések számára
- vélt vagy valós panaszok, közérdekű bejelentések arányára
- valós panaszok, közérdekű bejelentések jellegére, tartalmára, érintett óvodai működés területére
- panaszok, közérdekű bejelentések kezelésének eredményességére

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

6.1 A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot a helyben szokásos módon elérhetővé tesszük. A dolgozók a szabályzat megismerését az SZMSZ megismerési nyilatkozatával rögzítik.

A Panaszkezelési és Közérdekű bejelentések kezelésének Szabályzata a 373/2020. iktatószámú SZMSZ mellékleteként 2021.11.08. napjától hatályba lép.




Béltéczkyné Szende Hilda
óvodavezető