

Tiszaújvárosi napközi Otthonos Óvoda

3580 Tiszaújváros, Pajtás köz 13.

OM azonosító: 028500

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Hatálybalépés: 2018. 01.02.

1. A panaszkezelési szabályzat jogszabályi háttere:

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- A 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.
- A 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet a nevelési, oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.

2. A Panaszkezelési szabályzat célja:

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményi munkavégzés során a partnerek (külső és belső partnerek) részéről megfogalmazott problémákat, a lehető legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten (jogszabályi előírások figyelembevételével) lehessen megoldani és feloldani.

3. A panasz fogalma, értelmezése:

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.

A panasz érintheti az intézmény nevelési-oktatási tevékenységét, intézkedéseit, szolgáltatásait. Lehet ezekkel kapcsolatos bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma.

Panaszt tenni olyan ügyben lehet, amellyel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

4. A panaszbejelentés formája:

- történhet szóban (személyesen)
- írásban (postai vagy elektronikus úton).

A szóbeli bejelentést az intézmény írásba foglalja és bejelentő számára a másodpéldányt átadja.

5. Az intézményen kívül érkező panaszok kezelése:

A panasz tárgyától függően az ügy kezelése más-más munkakörben dolgozót érinthet:

- nevelőmunkát segítő,
- pedagógusokat,

- vezető-helyetteseket,
- gazdasági alkalmazottakat,
- óvodavezetőt.

A panaszok kezelését mindig a panasszal közvetlenül érintettnél kell elkezdni és amennyiben a panaszkezelés nem jár megfelelő eredménnyel azon a szinten, akkor kell magasabb szintre vinni az ügyet. Minden esetben az a törekvésünk, hogy a panaszos ügyet az érintettek egymással tisztázzák.

Amennyiben a panaszos nem kap kielégítő választ, vagy az általa felvetett ügy nem kerül számára megnyugtatóan rendezésre, panaszával az intézmény fenntartójához fordulhat.

A panaszt – ha törvény eltérően nem rendelkezik – minél előbb, de legkésőbb, a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

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 – tájékoztatni kell.

Az intézmény 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 haladéktalanul értesíti.

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

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az intézmény mellőzi.

Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul – gondoskodni kell a:

- a jogszerű, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és

- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz bejelentés megtétele miatt.

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

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos **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.

6. Az alkalmazottak részéről érkező panaszok kezelése

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az óvodában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős a panaszt megvizsgálja, majd három munkanapon belül megállapítja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor a vezető a fenntartó felé jelzéssel él.
- Tizenöt munkanapon belül az intézményvezető, a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, valamint az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Amennyiben a probléma rendezése ekkor sem zárul megnyugtatóan, a panaszos a területileg illetékes munkaügyi bírósághoz fordulhat panaszával. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A panaszkezelések folyamatgazdája az óvodavezető. A nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, ezeket ismerteti a munkavállalókkal. Amennyiben szükséges, elvégzi a szükséges korrekciókat.

7. A panaszkezelés alapelvei:

Hallgassuk meg a panasztevőt!

Ahhoz, hogy a panaszokat megfelelően tudjuk kezelni, nem elegendő felvenni a panaszt, majd továbbítani azt az illetékes kollégáknak. Meg kell ismerünk a panaszos attitűdjét és indíttatásait, és ennek megfelelően kell lefolytatnunk a kommunikációt.

Merjünk kérdezni!

Nem elég az, hogy meghallgatjuk a panaszt, fontos, hogy megtudjuk, mi az adott panaszos pontos elvárása, véleménye szerint minek és hogyan kellett volna történnie. Merjünk visszajelzést kérni és engedjük, hogy a panaszos partnerként kezeljen bennünket és megossza velünk a gondolatait!

Legyünk rugalmasak!

Mivel a panaszok nem egyforma sablonra épülnek, ezért szükség van arra, hogy munkatársaink rugalmasan álljanak a probléma megoldásához, igyekezzenek a panaszos igényeire szabni a válaszokat és a kommunikáció stílusát is.

Ne hibáztassuk a panaszt tevőt!

Mi, az intézményben dolgozók jól ismerjük a szervezet működését, tisztában vagyunk a működést meghatározó jogszabályi előírásokkal, szabályozókkal, ám a panaszt tevők nem minden esetben, ezért őket nem hibáztathatjuk. Fontos, hogy a tisztánlátás érdekében, adjunk korrekt tájékoztatást.

Merjünk bocsánatot kérni!

A bocsánatkérés és az empátia kéz a kézben járnak, de sokszor csak üres szavaknak tűnnek. Nem elég, hogy a panasz felvételekor elmondjuk, hogy elnézést kérünk a kellemetlenségért! Fontos, hogy az adott probléma kiemelésével, a lehető leggyorsabb beavatkozásról biztosítsuk a panaszost, aki ezzel úgy érzi, hogy ténylegesen foglalkoznak az általa felvetett kérdésekkel.

Ajánljuk fel a támogatásunkat, kínáljunk megoldásokat!

Nem elég felvenni egy-egy panaszt és biztosítani a panaszost arról, hogy kiemelten kezeljük az ügyét! Fontos, hogy a kollégáink tudjanak alternatívát javasolni, képesek legyenek megoldási javaslatokat vázolni, amelyekkel a panaszos azonosulni tud és látni fogja, hogy szakértői kezekben van az ügye, bízhat a probléma sikeres megoldásában.

Kerüljük el a túlzott indulatokat!

Sok esetben a panaszosok agresszívan és nem asszertívan kommunikálnak a kollégákkal, amely nagyon sok energiát kivesz a munkatársakból. Azonban még a legharagosabb panasz esetén sem szabad elfeledkezni arról, hogy a munkatársak az intézményt képviselik, és az esetlegesen rajtuk csattant kritika ellenére sem szabad felvenni a harcot a panaszossal. A higgadt és megértő kommunikáció, valamint a kedvesség a legnehezebb helyzeteket is segít leküzdeni és mindenki elégedettségét szolgálni.

Rögzítsünk mindent pontosan!

Ahhoz, hogy a problémákra mielőbb szakszerű megoldást tudjunk adni és megismerjük

a saját működésünkből fakadó hibákat, valamint azokat meg tudjuk oldani fontos, hogy minden beérkező panaszt dokumentáljunk és rögzítsünk. Így könnyebben ki tudjuk szűrni a visszatérő panaszokat, és fel tudunk készülni azok kezelésére, vagy akár ki is tudjuk őket javítani. Így jelentősen csökkenthetjük a későbbi panaszok számát.

A panasz nyomon követése!

Gondoskodjunk arról, hogy miután biztosítottuk a panaszost, hogy minden támogatást megadunk az általa vázolt probléma megoldásában, később (a probléma megoldásához szükséges átlagos idő leteltével) ismét felkeressük. Ezzel egyrészt megadjuk a lehetőséget arra, hogy az esetleges újabb panaszokat sokkal nyugodtabb és higgadtabb körülmények között egyeztessük, másrészt a panaszos nem érzi azt, hogy a felvetett probléma miatt haragszunk rá.

Mondjuk köszönetet a kritikákért!

Ahhoz, hogy az intézményünk előre tudjon haladni és fejlődni tudjon, ismernünk kell a hiányosságainkat, nem megfelelő működési mechanizmusainkat. Ennek a legegyszerűbb módja, ha fogadjuk a panaszokat és azokból táplálkozva építkezünk tovább. A kritika senkinek sem esik jól, de hozzájárulhat a hatékonyabb és eredményesebb munkavégzéshez.

8. A panaszkezelés dokumentációs rendszere:

A beérkező panaszokról az óvodavezető „Panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasztevés időpontja,
- a panasztévő neve,
- a panasz leírása (írásos bejelentés esetén a dokumentum csatolása),
- a panaszt fogadó személy neve, beosztása,

- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
- a szükséges intézkedések megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért feleős személy neve,
- a panaszt tevő tájékoztatásának időpontja,
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma,
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv arról, hogy nem fogadja el (indokolva azzal, hogy miért nem).
- Amennyiben a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként meg kell jelölni a további teendőket.

A „Panaszkezelési nyilvántartó lapot” az 1.sz. melléklet tartalmazza.

9. Záró rendelkezések:

A **szabályzat személyi hatálya** kiterjed az intézménnyel kapcsolatban álló partnerekre, valamint az intézmény **alkalmazottjaira**.

A **szabályzat 2018.01.02-től** lép hatályba és visszavonásig érvényes.

10. Legitimációs záradék

A szabályzatot a nevelőtestület.....-án véleményezte és jóváhagyásra javasolja.

A szabályzatot az óvodavezető jóváhagyta.

2017.12.20.


 Micskiné Bodó Erzsébet
 óvodavezető



Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

1. sz. melléklet