

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***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 |
|  | 🖄: nefelejcsovoda@csomor.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 képviseletükben 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](mailto: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 | Gyermekre |
| Intézményigazgató | Szülő, gyermek | Gyermekre |

**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 beszerzett 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.

1.számú melléklet

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Panaszkezelési Nyilvántartólap**  **Csömöri Rózsakert Evangélikus Óvoda** | | |
| Sorszám: | Iktatószám: | |
| Panasztétel időpontja: | Panasztévő neve: | Elérthetősége: |
| 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: | |