**Biatorbágyi Korai Fejlesztő Központ**

**Pedagógiai Szakszolgálat**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2016.**

**Panaszkezelési szabályzat**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a Biatorbágyi Korai Fejlesztő Központban OPM:.201187) a munkavégzés közben a felmerült problémákat, vitákat leghatékonyabban és a lehető legrövidebb idő alatt lehessen megoldani. Az Intézménybe járó gyermekek szüleit illetve gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az Intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre. A Panaszkezelési Szabályzatról a Házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

**A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:**

* személyesen: az Intézmény vezetőjénél
* telefonon: (70/3785187)
* írásban: 2051 Biatorbágy Baros Gábor u. 19.
* elektronikusan: [drvma@freemail.hu](mailto:drvma@freemail.hu)

az év közbeni elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A szóbeli panaszt az Intézményi haladéktalanul kivizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Amennyiben a panasztevő a panasz kezelésével nem ért egyet, a panasz nem zárható le mindkét fél részére megnyugtathatóan, akkor a Fenntartónál élhet további panasszal. Írásbeli panasz esetén, érdemi kivizsgálás után a panasszal kapcsolatos álláspont jegyzőkönyvben rögzítésre kerül. Az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldésre kerül a panaszt tevő részére.

**Panaszkezelési rend**

A panaszok kezelésénél törekedni kell a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelni és azok szerint eljárni, mely érdemi eredményez. Ennek során a panasz okát, indokát fel kell tárni, majd a panaszt minél előbb orvosolni kell.

A panaszokat és a panaszosokat egyenlő bánásmódnak megfelelően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kellé kezelni. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az Intézmény vezetője köteles megvizsgálni. Annak jogossága esetén, az ok elhárításával kapcsolatban döntést kell hoznia, annak érdekében, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. A megállapodást írásban kell rögzíteni. Amennyiben a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, akkor a panaszos, illetve az Intézményvezető jelenti a panaszt a Fenntartó felé.

A fenntartó 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és írásos javaslatot tesz a probléma megoldására.

**Nevelési év végén az Intézmény vezetője**

* ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát,
* összegzi tapasztalatait,
* elkészíti a beszámolóját.

Abban az esetben, ha a panaszban az Intézményvezető közvetlenül érintett, akkor a fenntartó kijelölt képviselőjének feladata a problémamegoldás.

**Panaszkezelési nyilvántartást tartalma:**

* Panaszkezelés időpontja
* Panasztevő neve
* Panasz leírása
* Panaszfogadó neve
* Kivizsgálás módja
* Kivizsgálás eredménye
* Szükséges intézkedések
* Végrehajtásért felelős neve
* Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja

Panaszkezelési nyilvántartást az Intézmény vezetője köteles vezetni.

**Panaszkezelési nyilvántartás mellékletei:**

* írásban tett panasz dokumentumai
* panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatóban foglaltakat elfogadja, illetve jegyzőkönyvi indoklás arról, ha azt nem fogadja el.
* Amennyiben a panasztevő nemlegesen nyilatkozik az elfogadásról arról jegyzőkönyvi indoklás szükséges. Ez esetben feljegyzés szükséges a további teendőkről.

**Záró rendelkezések**

**A szabályzat hatálya:** A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, alkalmazottjára kiterjed.

**A szabályzat elérhetősége:** Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az Intézmény Intézményben kifüggeszti, illetve az irodában elérhetővé teszi.

Jelen szabályzat 2016. szeptember 1. napjától lép hatályba.

Biatorbágy 2016. augusztus 31.

Dudás Eszter

**Biatorbágyi Korai Fejlesztő Központ**

Intézményvezető