

Bakonycsernyei Bóbita Óvoda – Mini Bölcsőde

8056 Bakonycsernye Rákóczi út 141.

OM azonosító: 203079



Panaszkezelési Szabályzat

2023.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	1
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	2
1.1. Bevezetés.....	2
1.2. A szabályzat célja.....	2
1.3. A panaszkezelés alapelvei	2
2. A PANASZKEZELÉS MENETE.....	2
2.1. A panasz bejelentése	2
2.2. A panaszkezelés eljárásrendje	3
3. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	3
3.1. Panaszkezelés lépései.....	3
3.2. A panasz kivizsgálása	3
3.3. Döntés lehetséges változatai.....	4
3.4. Elemzés során vizsgáljuk:	4
4. PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	4
4.1. Panaszkezelési eljárás dokumentálása.....	4
4.2. Dokumentációs előírások	5
5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	5
6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	6
6.1. Szabályzat hatálya	6
6.2. A szabályzat elérhetősége.....	6
6.3. Hatálybalépés	6
Mellékletek.....	7
1. Panaszkezelési nyilvántartó lap	7

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

A Bakonycsérnyei Bóbita Óvoda – Mini Bölcsőde a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében, megfelelő eljárásrend biztosításával elkészítette panaszkezelési szabályzatát, az óvoda dolgozói és használói számára. Az intézménnyel jogviszonyban álló gyermekeket és szüleiket, dolgozóinkat és a partnereinket panasztételi jog illeti meg. Az intézmény vezetősége köteles kivizsgálni a panaszokat megkülönböztetés nélkül.

1.2. A 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 tevékenységeknek, folyamatoknak. Az óvodai munkavégzés során megnyilvánuló problémákat minél hamarabb a megfelelő szinten lehessen megoldani.

1.3. A panaszkezelés alapelvei

- A partnerek panaszainak gyors kivizsgálása
- A panasz okának azonosítása után a feltárt problémák mielőbbi orvoslása
- A panaszok, panaszosok megkülönböztetés nélküli, azonos eljárásrend, és szabályok szerinti kezelése

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai		Időpont	Személy
Szóbeli panasz	Személyesen	Hétfőtől péntekig 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	Intézményvezető Intézményvezető helyettes
	Telefonon	Hétfőtől péntekig 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰ Tel: 06/22 413-618, 06/22 413-619, 06/20 223-0593	Intézményvezető Intézményvezető helyettes
Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott	Hétfőtől péntekig 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	Intézményvezető Intézményvezető helyettes

	Postai úton	Bármikor	Óvoda címe: 8056 Bakonycsernye Rákóczi út 141.
	Elektronikus úton	Bármikor	Óvoda e-mail címe: 1-ovoda@bakonycsernyeovoda.t-online.hu , ovi@csernyeiovi.hu

Az azonosíthatatlan személy (névtelen bejelentő) által tett bejelentést vagy vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzheti.

2.2. A 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 haladéktalanul vizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Amennyiben a partner a panasz kezelését nem fogadja el vagy a panasz azonnali kivizsgálására 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.

3. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

3.1. Panaszkezelés lépései

- Panasz benyújtása
- Regisztráció
- Kivizsgálás
- Döntés, válasz
- Elemzés

3.2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása a rendelkezésre álló információk alapján történik. A panasz regisztrációjára felkészülünk és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk,

szakvélemények stb. beszerzése. A vizsgálati szakasz lezárulása után kerül sor a döntéshozatalra.

3.3. Döntés lehetséges változatai

- Panasz elfogadása
- Panasz részbeni elfogadása
- Panasz elutasítása

A döntéshozatalt követi a válasz elkészítése – a panaszban megjelölt igény kielégítése vagy elvetése - és írásos formában történő megküldése (postai úton, e-mailben, faxon). A minőségi panaszkezelés biztosítása érdekében a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytatunk.

3.4. Elemzés során vizsgáljuk:

- Panaszok átfutási idejét
- Panaszok számát
- A referencia intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás – átvételéhez kapcsolódó reklamációkat, a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- Egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

4.1. Panaszkezelési eljárás dokumentálása

A partnereinek panaszairól, illetve azok feloldására szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk. A személyes adatok kezelése az érintett felek beleegyezésével, a magyar jogszabályoknak és a GDPR előírásainak megfelelően történik. A dokumentumokat az érintett felek aláírásaikkal hitelesítik.

A **szóbeli**, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni. Ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt – problémaleírás – kell írni.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

4.2. Dokumentációs előírások

A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a panaszos fél, képviselő (személy/ intézmény) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény 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 és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt kérésről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- Panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén jogorvoslati lehetőség felajánlása szükséges. Az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

6.1. Szabályzat hatálya

A szabályzat a Bakonycsérnyei Bóbita Óvoda – Mini Bölcsőde egész szervezeti egységére, valamennyi partnerére, alkalmazottjára és az intézményben munkát végző egyéb jogviszonnyal rendelkezőkre kiterjed.

6.2. A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény honlapján (<https://csernyeiovi.hu/>) közzéteszi, illetve a vezetői irodában elérhetővé teszi.


6.3. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2023. 03. 15. napjától hatályos.

Készítette: Fojtyikné Gyuris Andrea
intézményvezető

Mellékletek

1. Panaszkezelési nyilvántartó lap

		Bakonycsérnyei Bóbita Óvoda – Mini Bölcsőde PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP	
Sorszám:		Iktatószám:	
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz benyújtásának módja (megfelelő aláhúzendő): Szóbeli: személyesen/ telefonon Írásbeli: postai levél/ személyesen átadott levél/ e-mail/ fax			
Panasz leírása:			
Panaszfelvevő	Neve:		Kivizsgálás módja:
	Beosztása:		Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)			
Csatolt mellékletek megnevezése:			
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:	