

KÁMK Zöldág Napköziotthonos Óvoda

Panaszkezelési Szabályzat



2018.

TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.1	Bevezetés:	3
2.1	A szabályzat célja:	3
3.1	Alapelvek	3
2.	A PANASZKEZELÉS MENETE	3
2.1	A panasz bejelentése	3
2.2	A panasz kivizsgálása és megválaszolása	4
3.	PANASZNYILVÁNTARTÁS	4
4.	A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA	4
5.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	5
6.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	5
6.1	A szabályzat elérhetősége	5
6.2	Hatálybalépés	5

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés:

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

2.1 A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy referencia intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a referencia intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási 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 továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

A bejelentés módjai:

- **Szóbeli panasz:**

Személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 16:00 óra között. Az óvoda vezetőjénél telefonon hétfőtől péntekig, 8:00 – 16:00 óra között. Telefon: 06-66/474-061

- **Írásbeli panasz:**

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

- Az óvoda vezetőjénél postai úton bármikor. Az óvoda címére: **KÁMK Zöldág Napköziotthonos Óvoda** (5516 Körösladány, Arany J. u. 7.)

- **Elektronikus levélben:** zoldagovi@gmail.com;

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, 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. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk.

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

- A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza: – a panaszos (intézmény/személy) adatait – a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését – a panasz benyújtásának időpontját és módját – a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását – a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét – a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt – a panaszban megjelölt igényről való döntést – a panasz megválaszolásának időpontját és módját – a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
- 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. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz 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 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 benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

6.1 A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot az óvoda szervezeti és működési szabályzata tartalmazza ([http://amkkorosladany.hu/ovoda/letoltheto-dokumentumok/;](http://amkkorosladany.hu/ovoda/letoltheto-dokumentumok/)) elérhetővé, illetve közzéteszi.

6.2 Hatálybalépés

Jelen szabályzat az SZMSZ módosításának elfogadásával hatályba lép.

.....

Kardosné Bödök Júlia
óvodavezető

Kelt: Körösladány, 2018.június 26.