

Karancskeszi Százszorszép Óvoda

Panaszkezelési Szabályzata



Készítette: Nádasdiné Koholák Beáta

Óvodavezető

Készítette: Nádasdiné Koholák Beáta óvodavezető

Készült: 2019. szept. 01.

A dokumentum jellege: Nyilvános

Hatályos: 2019.09.01-től visszavonásig

1. Általános rész

1.1. 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 az intézmény tevékenységeknél

1.2. Alapelv: Intézményünkben a partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása fontos szempont. 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

- szóban
- írásban

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. 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.

Felelős: az intézmény vezetője

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.
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően selejtezzük.
- A döntés lehet:
 - a panasz elfogadása – panasz részbeni elfogadása – panasz elutasítása.A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában.

4. A panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés, archiválás

5. Jogorvoslati lehetőség

A panasz elutasítása esetén az óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával hová fordulhat.

6. Egyéb rendelkezések

A szabályzat elérhetősége:

Jelen panaszkezelési szabályzat az intézményben illetve az óvoda honlapján is elérhető.

Mellékletként csatolva a panaszkezelési nyilvántartó lap

Jelen szabályzat 2019. szeptember 1. napjától lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Karancseszki, 2019.09.01.



Nádasdiné Koholák Beáta
Nádasdiné Koholák Beáta
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:	

Mellékletek:

- ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak a dokumentumai
- a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről