

# Panaszkezelési Szabályzat

Nemesvámosi Csillagvirág Óvoda és  
Bölcsőde



OM azonosító: 036957

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1. Bevezetés

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

## 1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy 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 intézményi folyamatoknak.

## 1.3. 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 (legfeljebb 30 napon belül) orvosolni kell.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai			
Szóbeli panasz	Személyesen	Hétfőtől péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között	Az főigazgatónak vagy helyettesnek
	Telefonon	Hétfőtől péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között	Az főigazgatónak vagy a helyettesnek Telefon:06/30/514-92-96
Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott irat	Hétfőtől péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között	Az főigazgatónak vagy a helyettesnek
	Postai úton	bármikor	Az intézmény címe: 8248 Nemesvamos, Patak utca 1.
	Elektronikus levélben	bármikor	Az intézmény e-mail címe: ovoda@nemesvamos.hu

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül (legfeljebb 30 napon belül) orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény 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 30 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

Gyvt. 36. § (1) A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó

érdekképviselési és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény főigazgatójánál vagy érdekképviselési fórumánál

- a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
- c) a 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

(2) Az intézmény főigazgatója, illetve az érdekképviselési fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a gyermek, illetve fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény főigazgatója vagy az érdekképviselési fórum 30 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

15/1998. NM rend. 2. § (2) A gyermeki jogok minél szélesebb körű érvényesülése érdekében a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végzők (a továbbiakban: szolgáltatók) gondoskodnak arról, hogy a gyermekek számára megismerhető legyen a gyermekjogi képviselő neve, telefonszáma, valamint fogadóóráinak helye és időpontja.

A gyermekjogi képviselővel kapcsolatos adatok megtalálhatók a: [www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu) oldalon.

### 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

#### 3.1.A panaszok és intézkedések nyilvántartása

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 felelősszemély(ek) megnevezését
- ❖ az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- ❖ a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- ❖ a panaszban megjelölt igényről való döntést

## 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

1. A panasz benyújtása
2. Regisztráció, jegyzőkönyv készítés
3. Kivizsgálás
4. Döntés
5. Válasz
6. Elemzés
  - a panasz megválaszolásának időpontját és módját
  - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

**4.1. 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. A panasz regisztrációját követően 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, e-mailben). Intézményünk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- ❖ a panaszok átfutási idejét
- ❖ a panaszok számát
- ❖ a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- ❖ illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

## **5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

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

## **6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

**A szabályzat elérhetősége:** Nemesvámosi Csillagvirág Óvoda, főigazgatói iroda  
Jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény honlapján ([www. csillagviragovoda.hu](http://www.csillagviragovoda.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

### **6.1. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2023. 09. 01. napjától hatályos.

## Legitimációs záradék

1. A nevelőtestület, ..... számú határozatával elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot, a döntéséről készült jegyzőkönyv iktatószáma:.....

Dátum:.....

Király-Leitold Noémi  
nevelőtestület képviselőjében

2. A Szülői Szervezet megismerte és elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot.

Dátum:.....

Szülői Munkaközösség vezetője

3. A fenntartó megismerte és elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot.

Dátum:.....

Sövényházi Balázs                      Ph.  
Polgármester

A Nemesvámosi Csillagvirág Óvoda és Bölcsőde Panaszkezelési Szabályzatát jóváhagyta:

Kelt: Nemesvámos, 2023. 09. 01.

Putz Andrea                                      Ph.  
főigazgató