

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 ⁰⁰ -16 ⁰⁰ között	Az főigazgatónak vagy helyettesnek
	Telefonon	Hétfőtől péntekig, 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰ között	Az főigazgatónak vagy a helyettesnek Telefon:06/30/514-92-96
Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott irat	Hétfőtől péntekig, 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰ között	Az főigazgatónak vagy a helyettesnek
	Postai úton	bármikor	Az intézmény címére: 8248 Nemesvámos, 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 érdekképviselői és szakmai szervezetek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény főigazgatójánál vagy érdekképviselői fórumánál

a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,

b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,

c) a 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

(2) Az intézmény főigazgatója, illetve az érdekképviselői 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 érdekképviselői 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 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.

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:

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 szabály személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

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 2024. szeptember 2. napjától lép hatályba.

Legitimációs záradék

1. A nevelőtestület, 1.5/2024-2025. számú határozatával elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot, a döntéséről készült jegyzőkönyv iktatószáma:.....1/30.1/2024.....

Dátum: 2024. augusztus 21.


Király-Leitold Noémi
nevelőtestület képviselőjében

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

Dátum: 2024. 09. 20.


KALAUZ KRISZTINA
Szülői Munkaközösség vezetője

3. A fenntartó megismerte és elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot.

Dátum: 2024. 09. 18.


Sövényházi Balázs
Polgármester



A Nemesvámosi Csillagvirág Óvoda és Bölcsőde Panaszkezelési Szabályzatát jóváhagyta:

Kelt: Nemesvámos, 2024. szeptember 2.


Szukics Adrienn
főigazgató

