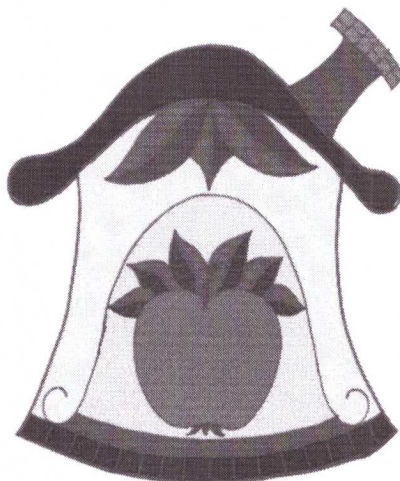




Iktatószám: BSZ/11-14/2022.



Balatonszabadi Aranyalma Óvodája és Bölcsődéje

Panaszkezelési szabályzat

Készítette: Pintér Anett
intézményvezető



Tartalomjegyzék

1. Általános rész	3. oldal
1.1. Bevezetés	3. oldal
1.2. A szabályzat célja	3. oldal
1.3. Alapelvek	3. oldal
2. A panaszkezelés menete	3. oldal
2.1. A panasz bejelentése	3. oldal
2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása	4. oldal
3. Panasznyilvántartás	4. oldal
4. A panaszkezelés folyamata	5. oldal



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, az intézmény partnereinek elégedettsége. Fontos a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje.

1.3. Alapelvek

Panaszkezelési alapelvek	Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása.
	A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztésére.
	A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
	A panasz kezelésének 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 között	A vezetőnek.
	Telefonon	Hétfőtől péntekig, 8:00 -16:00 között Telefon: 06-84/355-042	A vezetőnek.

Balatonszabadi Aranyalma Óvodája és Bölcsődéje

8651 Balatonszabadi Vak Bottyán u. 139.

OM: 202029



Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8:00 -16:00 között	A vezetőnek vagy a helyettesnek
	Postai úton	bármikor	Az intézmény címe: 8651 Balatonszabadi, Vak B.139.
	Elektronikus levélben	bármikor	Az intézmény e-mail címe: ovodavezeto@balatonszabadiovoda.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panasz kivizsgálása és megválaszolása	A szóbeli panaszt az intézmény 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 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 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk.
	A panaszokat a vezetőség vizsgálja ki: intézményvezető, intézményvezető-helyettes, közalkalmazotti tanács elnöke. Döntéshozó szerv: A Balatonszabadi Aranyalma Óvodája és Bölcsődéje vezetősége.

3. Panasznyilvántartás

Panasznyilvántartás	A partnerek panaszairól és 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. 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.
--	--

4. A panaszkezelés folyamata

A panaszkezelés folyamata	1. A panasz benyújtása 2. Kivizsgálás 3. Döntés, válasz
A döntés lehet	➤ a panasz elfogadása ➤ panasz részbeni elfogadása ➤ panasz elutasítása
A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben).	
A panasz elutasítása esetén az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.	

Kelt: Balatonszabadi, 2020. 08. 31.

Pintér Anett
intézményvezető



Horváth Krisztina
óvodavezető-helyettes

Csikósné Vonnák Zsuzsanna
Közalkalmazotti Tanács elnöke