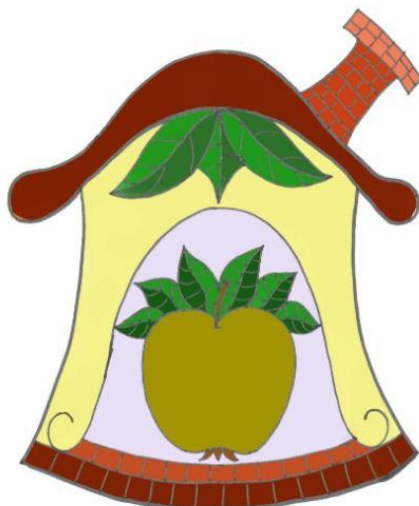




Iktatószám: BSZ/10-13/2024.



Balatonszabadi Aranyalma Óvodája, Bölcsődéje és Mini Bölcsődéje

Panaszkezelési szabályzat

Érvényes: 2024. szeptember 1-jétől visszavonásig

Készítette: **Pintér Anett**
főigazgató



Tartalom

1. Általános rész	3
1.1. Bevezetés	3
1.2. A szabályzat célja.....	3
1.3. 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	5



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 Tel: 06-84/355-042	A vezetőnek.
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 címére: 8651 Balatonszabadi, Vak B. u. 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: főigazgató, igazgató-helyettes, Döntéshozó szerv: A Balatonszabadi Aranyalma Óvodája, Bölcsődéje és Mini Bölcsődéje vezetősége. A bölcsődei és mini bölcsődei intézményegységekben a panaszok kivizsgálásáért az Érdekképviselői Fórum a felelős. Szükség esetén a főigazgató bevonásra kerül a panasz kezelésébe.

3. Panasznyilvántartás

Panasznyilvántartás	<p>A partnerek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 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	<ol style="list-style-type: none">1. A panasz benyújtása2. Kivizsgálás3. Döntés, válasz
A döntés lehet	<ul style="list-style-type: none">➤ 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,

.....
Pintér Anett
főigazgató

.....
Horváth Krisztina
igazgató-helyettes