

KÁROLY ÓVODA  
6630 MINDSZENT, SZABADSÁG TÉR 4.  
Tel./Fax: 62/225 076; E-mail: karolyovoda@tanet.hu

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. BEVEZETÉS

Az óvoda 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** az intézményi tevékenységeknek, 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 orvosolni kell.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése, a bejelentés módjai:

<i>Szóbeli panasz</i>	Személyesen	<i>Vezetőnek, vagy tagint.vez.-nek vagy int.vez. hely.-nek</i>
	Telefonon	<i>Vezetőnek, vagy tagint.vez.-nek vagy int.vez. hely.-nek</i>
<i>Írásbeli panasz</i>	Személyesen	<i>Vezetőnek, vagy tagint.vez.-nek vagy int.vez. hely.-nek</i>
	Postai úton	<i>Vezetőnek, vagy tagint.vez.-nek vagy int.vez. hely.-nek</i>
	Elektronikus levélben	<i>Vezetőnek, vagy tagint.vez.-nek vagy int.vez. hely.-nek</i>
	Faxon	<i>Vezetőnek, vagy tagint.vez.-nek vagy int.vez. hely.-nek</i>

### 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 panaszkezelésével 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, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszt benyújtónak 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 email-ben is értesítést küldünk.



## 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

3.1.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 felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- ❖ a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- ❖ a panaszban megjelölt igényrőlvaló döntést.

## 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- ❖ A panasz benyújtása
- ❖ Regisztráció
- ❖ Kivizsgálás
- ❖ Döntés, válasz
- ❖ Monitoring /elemzés/

4.1. Az írásbeli panaszokat– beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –továbbá az azokra adott válaszokat 3 évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és 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.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

## A döntés lehet:

- ❖ a panasz elfogadása
- ❖ a panasz részbeni elfogadása
- ❖ a panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben).

Óvodánk 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
- ❖ az intézményi szolgáltatásokhoz- jó gyakorlatok- átadás-átvételhez kapcsolódó reklamációkat,
- ❖ a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét,
- ❖ illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

## 5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

## 6. HATÁLYBALÉPÉS, KIHIRDETÉS

Jelen szabályzat 2018. január 1. napjától hatályos, személyi hatálya alá tartozik a Károly Óvoda mindhárom feladat-ellátási helye.

Kihirdetése: A helyben szokásos módon- az óvoda honlapján ([www.karolyovoda.hu](http://www.karolyovoda.hu)) történő közzététellel.

Mindszent, 2018. január 01.

