

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Csiga-Biga Óvoda

2131 Göd,Pesti út 152.

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.

2.1 A szabályzat célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

3.1 Alapelvek

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.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

A bejelentés módjai:

- **Szóbeli panasz:**

Személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között. Az óvoda vezetőjénél telefonon hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között. Telefon: 0670/5175110

- **Írásbeli panasz:**

Személyesen, vagy más által átadott irat útján .

- Az óvoda vezetőjénél postai úton bármikor. Az óvoda címe: Csiga-Biga Óvoda , 2131 Göd Pesti út 152.

- **Elektronikus levélben:** csigabigagod@gmail.com

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha 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 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.

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

3.1. A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni, azonban ha a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a bejelentésről emlékeztetőt kell írni – problémaleírás. A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell (hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők). A dokumentumokat az érintett felek aláírásaikkal hitelesítik. Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése is szükséges. A dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

3.2. Dokumentációs előírások: A panaszokról az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasztétel időpontja, módja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma

- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről

4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

6.1 A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda honlapján is közzéteszi.

6.2 Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017. szeptember 1. napjától hatályba lép.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

A szabályozásért felelős: óvodavezető

.....
Szücs Edina
óvodavezető