

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### 1.1. Bevezetés

A Sokorópátkai Egységes Óvoda-Bölcsőde Általános Művelődési Központ, 9112 Sokorópátka Öreg u.1/A a referencia intézményi 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 referencia intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a referencia intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

#### 1.3. Ala pelvek

Referencia intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye a 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.

### 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

#### 2.1. A panasz bejelentése

| A bejelentés módjai |   |   |                               |
|---------------------|---|---|-------------------------------|
| Szóbeli panasz      | személyesen                                   | Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az Intézmény vezetőjénél vagy az Intézményvezető helyettesnél. | 9112Sokorópátka Öreg u. 1/A   |
|                     | telefonon                                     | Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az Intézmény vezetőjénél vagy az intézm.vezető helyettesnél.   | 06-20-3899410                 |
| Írásbeli panasz     | személyesen vagy más által átadott irat útján | Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az Intézmény vezetőjénél vagy az Intézményvezető helyettesnél. | 9112Sokorópátka Öreg u. 1/A   |
|                     | postai úton                                   | bármikor  | az óvoda címére               |
|                     | elektronikus levélben                         | bármikor  | horvathnefeketeedit@gmail.com |

## 2.2. 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 iskola 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.

## 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 igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

**3.2.** 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 nyilvántartásba n rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

## 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA



A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem (pl. vélemény). Amennyiben igen, sor kerül a panasz

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. A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben). Iskolánk 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
- az referencia intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás-átvételéhez kapcsolódó reklamációkat
- A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

## **5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

A panasz elutasítása esetén az iskola 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 székhelyén, tagintézményeiben és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

**MELLÉKLET: PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP**

## Panasznyilvántartó lap

|  |  |
|--|--|
| Sorszám:   |  |
| Panasz benyújtásának ideje:  | ~~~~~. év ..... ..... hó ..... nap   |
| Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):   | szóbeli: személyes / telefon<br>írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail / fax                        |
| Panaszos adatai:   | Intézmény neve, címe:<br><br>Képviselőtében eljáró személy:<br><br>Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax): |
| A panasz leírása:  |  |
| A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:   |  |
| Panasz lezárásának határideje:   |  |
| A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:                           |  |
| A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása                      |  |
| Panasz megválaszolásának ideje, módja  |  |
| A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága) |  |
| Csatolt mellékletek megnevezése:   |  |