**SZENTENDRE VÁROSI ÓVODÁK**

2000. Szentendre, Pannónia u. 5.

Tel., fax: 06-26/816-637, e-mail:ovodakozpont.szentendre@gmail.com



**Panaszkezelési Szabályzat**

**2017.**

**TARTALOM**

[1. ÁLTALÁNOS RÉSZ 2](#_Toc487460336)

[1.1 Bevezetés: 2](#_Toc487460337)

[2.1 A szabályzat célja: 2](#_Toc487460338)

[3.1 Alapelvek 2](#_Toc487460339)

[2. A PANASZKEZELÉS MENETE 2](#_Toc487460340)

[2.1 A panasz bejelentése 2](#_Toc487460341)

[2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása 2](#_Toc487460342)

[3. PANASZNYILVÁNTARTÁS 2](#_Toc487460343)

[4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA 2](#_Toc487460344)

[5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK 2](#_Toc487460345)

[6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK 2](#_Toc487460346)

[6.1 A szabályzat elérhetősége 2](#_Toc487460347)

[6.2 Hatálybalépés 2](#_Toc487460348)

# ÁLTALÁNOS RÉSZ

## Bevezetés:

Az óvoda a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## 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.

## 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.

# A PANASZKEZELÉS MENETE

## A panasz bejelentése

***A bejelentés módjai:***

* ***Szóbeli panasz:***

Személyesen, az intézményvezetőnél hétfőn 8.00 - 12.00 óra között és szerdán 8.00 – 15.30 óra között. (2000 Szentendre, Pannónia u. 5.)

Az óvoda Tagóvodavezetőjénél hétfőtől péntekig 8:00 – 15:00 óra között.

Az óvoda Tagóvodavezetőjénél telefonon hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között.

* ***Írásbeli panasz*:**

Személyesen, vagy más által átadott irat útján az óvoda Intézményvezetőjénél hétfőn 8.00 – 12.00 óra között és szerdán 8:00 – 15.30 óra között. (2000 Szentendre, Pannónia u. 5.)

* Az óvoda intézményvezetőjénél postai úton bármikor, az óvoda címére:  **Szentendre Városi Óvodák –** 2000 Szentendre, Pannónia u. 5.

***Elektronikus levélben***: [ovodakozpont.szentendre@gmail.com](mailto:ovodakozpont.szentendre@gmail.com)

## A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda 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 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.

# PANASZNYILVÁNTARTÁS

* 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)
* 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 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.
* 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)

# A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

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

# JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

# EGYÉB RENDELKEZÉSEK

## A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda honlapján (www.szentendreiovodak.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017. szeptember 1. napjától hatályba lép.

……………………………………

Hajnal Szilvia

intézményvezető