

**Ajaki Tamási Áron Katolikus Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola, Óvoda és Bölcsőde
4524 Ajak, Hajnal út 9.**

Panaszkezelési Szabályzat



2017.

TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.1.	Bevezetés:.....	3
1.2.	A szabályzat célja:.....	3
1.3.	Alapelvek.....	3
2.	A PANASZKEZELÉS MENETE	4
2.1.	A panasz bejelentése	4
2.2.	A panasz kivizsgálása és megválaszolása	4
3.	PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	4
4.	A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA	6
5.	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	6
6.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	6
6.1.	A szabályzat elérhetősége.....	6
6.2.	Hatálybalépés	6

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az óvoda és bölcsőde 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 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. 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.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai:			
Szóbeli panasz	Személyesen	Hétfőtől péntekig, 8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ között. Az óvoda vezetőjénél	
	Telefonon	Hétfőtől péntekig, 8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ között. Az óvoda vezetőjénél Telefon: 45-455-029	
Írásbeli panasz	Személyesen, vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ között. Az óvoda vezetőjénél	
	Postai úton	bármikor	Az intézmény címére: Ajaki Tamási Áron Katolikus Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola, Óvoda és Bölcsőde 4524 Ajak, Hajnal út 9.
	Elektronikus levélben	bármikor	Az intézmény e-mail címe: rozmaringov@freemail.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda vagy bölcsőde 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 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 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, e-mailben). Óvodánk és bölcsődénk 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.

4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása

Regisztráció

Kivizsgálás

Döntés, válasz

Elemzés

5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén az óvoda, a bölcsőde 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 (www.rozmarinovoda.hu.) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

6.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017. szeptember 01. napjától hatályba lép.

.....
Rozinka Mihály
intézményvezető

.....
Takács Károlyné
intézményegység vezető

.....
Bókáné Takács Margit
munkaközösség vezető

.....
Kovácsné Pekola Andrea
bölcsőde szakmai vezető

.....
Borkuné Gubik Éva
SZK elnök