

Szent Péter és Pál Görögkatolikus Óvoda

Panaszkezelési Szabályzat

2020

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 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 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 tovább fejlesztéséhez. 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	A vezetőnek
Írásbeli panasz	Személyesen	Hétfőtől péntekig, 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰ között	A vezetőnek vagy a helyettesnek
	Postai úton	bármikor	Az óvoda címére: 4371 Nyírlugos, Szabadság tér 4.

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 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. 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 munkanapon belül írásban megküldjük a partner részére.

3. PANASZNYILVÁNTARÁS

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.

4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- ❖ A panasz benyújtása
- ❖ Regisztráció
- ❖ Kivizsgálás
- ❖ Döntés, válasz
- ❖ Elemzés

4.1. 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. 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
- ❖ a panaszok számát
- ❖ az intézményi szolgáltatásokhoz (jó gyakorlatok, átadás-átvétel) 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. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen panaszkezelési szabályzat az intézmény hirdetőtábláján elérhető.

6.1. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2020. szeptember 1. napjától hatályos.

7. LEGITIMÁCIÓ

Az óvoda nevelőtestülete a Panaszkezelési Szabályzatot 2020. év augusztus hó 27. napján tartott határozatképes ülésén 100 %-os „igen” szavazattal elfogadta.

Az óvoda Szülői munkaközösség képviselője a Panaszkezelési Szabályzat tekintetében véleményezési jogával élt és ellenvéleményt nem fogalmazott meg.

Nevelőtestület képviselőjében

Szülői munkaközösség elnöke

Nyírlugos, 2020. augusztus 27.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: