

3.sz. melléklet

Murakeresztúri Óvoda és Mini Bölcsőde

Dječji vrtić i jaslice Kerestur



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA
2025

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

A gyermek szülője vagy más képviselője panasszal élhet az intézmény főigazgatójánál az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében

- ⇒ a gyermeki jogok sérelme,
- ⇒ az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
- ⇒ iratbetekintés megtagadása esetén.

Az intézmény alkalmazottja panasszal élhet az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémák, viták, alkalmazásának orvoslása érdekében.

Az intézmény a belső és külső 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 a belső-és külső 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 bejelentés módjai

Szóbeli panasz	személyesen	hétfőtől péntekig 08.30–09.00 között főigazgatónál	
	telefonon	hétfőtől péntekig 08.00 - 16.00 között főigazgatónál	Intézmény telefonján: 30/8686-580
Írásbeli panasz	Személyesen vagy átadott irat útján	Bármikor	
	Postai úton	Bármikor	Az intézmény címére
	Elektronikus levélben	Bármikor	Az intézmény e-mail címe: mk.ovoda@murakeresztur.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- ⇒ A szóbeli panaszt az intézmény főigazgatója haladéktalanul megvizsgálja, tájékoztatást ad a panasz lehetséges módjáról, és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény 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.
- ⇒ A gyermek szülője vagy törvényes képviselője az intézmény fenntartójához, illetve a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat. ha az intézmény főigazgatója 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

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, faxon, e-mailben). Intézményünk 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 intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény Murakeresztúr Község Önkormányzatának Honlapján (<https://murakeresztur.hu/>) is elérhetővé, illetve közzéteszi.