

BÜKKSZENTKERESZTI SZLOVÁK NEMZETISÉGI ÓVODA ÉS  
KONYHA

# Panaszkezelési szabályzat

---

**OM: 202476**  
**2018.**

## **1. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

### **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 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 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között	A vezetőnek: Csizmárné Gede Erika Judit
	Telefonon	Hétfőtől péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között Telefon: +3646/738-799	A vezetőnek: Csizmárné Gede Erika Judit
Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között Az óvoda vezetőjénél	A vezetőnek: Csizmárné Gede Erika Judit
	Postai úton	bármikor	Az óvoda címére: 3557 Bükkszentkereszt, Kossuth u.32.
	Elektronikus levélben	bármikor	Az óvoda e-mail címe: bukkszent.ovi@gmail.com

### 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, 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.

### 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

3.1.A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza: *(lásd. 1. számú melléklet)*

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

**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 (írásban, faxon, e-mailben). 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 referencia intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás átvételhez kapcsolódó reklamációkat, a partnerek panaszkezelések 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**

### **A szabályzat személyi és térbeli hatálya:**

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére és alkalmazottjára kiterjed.

### **A szabályzat elérhetősége:**

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda hirdetőjén és honlapján ([www.bukkiiovi.hu](http://www.bukkiiovi.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

### **6.1. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2018. február 15. napjától hatályos.

## **7. JÓVÁHAYGÁSI, EGYETÉRTÉSI, VÉLEMÉNYEZÉSI ZÁRADÉK**

A Bükkszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Óvoda és Konyha Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2018.február 8. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. *(Jelenléti ív mellékelve)*

A Bükkszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Óvoda és Konyha Panaszkezelési Szabályzatának tartalmát a szülői munkaközösség 2018.február 8. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek. *(Jelenléti ív mellékelve)*

## **8. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK**

- ❖ 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- ❖ 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- ❖ 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról I. számú MELLÉKLETE A nevelési-oktatási intézmény irattári terve és az iskolai záradékok

## JELLENLÉTI ÍV

A Bükkszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Óvoda és Konyha Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2018.február 8. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

<b>Név</b>	<b>Aláírás</b>	<b>Munkakör</b>
Csizmárné Gede Erika Judit		óvodavezető
Császáriné Jámbor Adrienn		nemzetiségi óvodapedagógus
Nagy- Valent Erika Orsolya		nemzetiségi óvodapedagógus
Zimáné Pintér Veronika		nemzetiségi óvodapedagógus

## JELLENLÉTI ÍV

A Bükkszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Óvoda és Konyha Panaszkezelési Szabályzatának tartalmát a szülői munkaközösség 2018.február 8. napján megismerték, véleményezték, javaslattevő jogukkal rendelkeztek.

Név	Aláírás	
Sándorné Takács Bernadett		Szülői munkaközösség elnöke
Pintér- Fuferenda Henriett		Szülői munkaközösségi tag
Geller Orsolya		Szülői munkaközösségi tag
Feledy- Bacsik Ágnes		Szülői munkaközösségi tag



Bükkszentkereszt Község Önkormányzat Képviselő- tesülete a 4/2018. (II.14.) számú határozatával elfogadta a Bükkszentkereszt Szlovák Nemzetiségi Óvoda és Konyha Panaszkezelési Szabályzatát.

.....  
*Jámbor Flórián*  
polgármester

## MELLÉKLET

1. számú melléklet

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP		
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve:</b>	
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Panaszfogadó:</b>	<b>neve:</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>
	<b>beosztása:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>Szükséges intézkedés:</b>		
<b>Végrehajtásért felelős neve:</b>	<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>	