



Budakalászi Nyitnikék Óvoda

Panaszkezelési szabályzata

2019

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézmény a partnerek panaszait átláthatóan, hatékonyan vizsgálja ki, kezelje.

Alapelvek

- 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 panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerinti kezelése.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A bejelentés módjai:

- Szóban:
 - Személyesen: telefonos egyeztetést követően.
 - Telefonon: az intézményvezetőnél +36703336231 számon.
- Írásban:
 - Személyesen az irodákba leadott levélben.
 - Postai úton az intézmény címére megküldött levélben.
 - E-mail-ben bármelyik intézményi e-mail-fiókba küldve.

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- Szóbeli panasz esetén:
Érintettek meghallgatása után – esettől függően – azonnali, illetve rövid időn belüli érdemi reagálás.
- Írásbeli panasz esetén:
Érdemi vizsgálatot követően a benyújtástól számított 15 napon belül megtörténik a panaszos írásbeli tájékoztatása a kialakult álláspontról, intézkedésről, döntésről indoklással alátámasztva.

A felmerült panasszal kapcsolatban indokolt esetben az intézményvezető tájékoztatja a fenntartót.

3. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása: érintettek feltérképezése, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat elérhető az intézmény honlapján:


www.nyitnikekovoda.hu

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2019. január 1. napjától lép hatályba.

Budakalász, 2018. december 14.




Grünvald Tímea
intézményvezető