



Budakalászi Nyitnikék Óvoda

Panaszkezelési szabályzata

2025

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 beérkezését rögzíteni kell a nyilvántartó lapon (1. sz. melléklet). Ezt követően a panasz jellegének megfelelően történik az érintettek feltérképezése, a kivizsgálás, a döntés, a válasz és az elemzés.

A beérkezett közérdekű bejelentések és panaszok tapasztalatait évente át kell tekinteni. (2. sz. melléklet)

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 2025. október 1. napjától lép hatályba.

(tartalma mindenben megegyezik a 2022 évi panaszkezelési szabályzattal)

Budakalász, 2025. 09.08.



Nagy Zsóka

Nagy Zsóka
mb.igazgató

1. sz. melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:	Bejelentő neve:	Bejelentő elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja: szóban / írásban	Panasz benyújtásának időpontja:	Panasz jellege:
Panasz leírása:		
Panasz felvevőjének neve:	Kezelés szintje: intézményi / fenntartói / egyéb:	Döntés eredménye: elfogadott/ részben elfogadott / elutasított
Döntés közlésének	módja:	időpontja:
Szükséges intézkedés:		Intézkedésért felelős neve:

Panasz lezárásának időpontja:

Panasz iktatószáma:

2. sz. melléklet

A Budakalászi Nyitnikék Óvodával kapcsolatban, az intézményhez

a nevelési évben beérkezett panaszok áttekintése, összegzése

Nyilvántartási sorszám	Panasz jellege	Érintett személyek	Megtett intézkedések	Válasz iktatószáma	Eredmény

Budakalász,

.....
intézményvezető