

Bp. Főv. XIII. ker. Önkormányzat Egyesített Óvoda


1134. Bp. Angyalföldi út 1.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Alkalmazás: 2018. 11. 01.

Készítette: ERDELYI NÓRA	Jóváhagyta:
Beosztása: intézményvezető	Beosztása:
Dátum: 2018. 11. 01.	Dátum:
Aláírás: 	Aláírás:



Felülvizsgálatok	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Felülvizsgálat időpontja, megállapítása:	2020. 02. 29. Jóváhagyva				
Dokumentumot felülvizsgálta:	Erdélyi Nóra				
Dokumentum felülvizsgálatát jóváhagyta:					





Budapest Főváros
XIII. kerületi Önkormányzat
EGYESÍTETT ÓVODA



Budapest Főváros
XIII. kerületi Önkormányzat

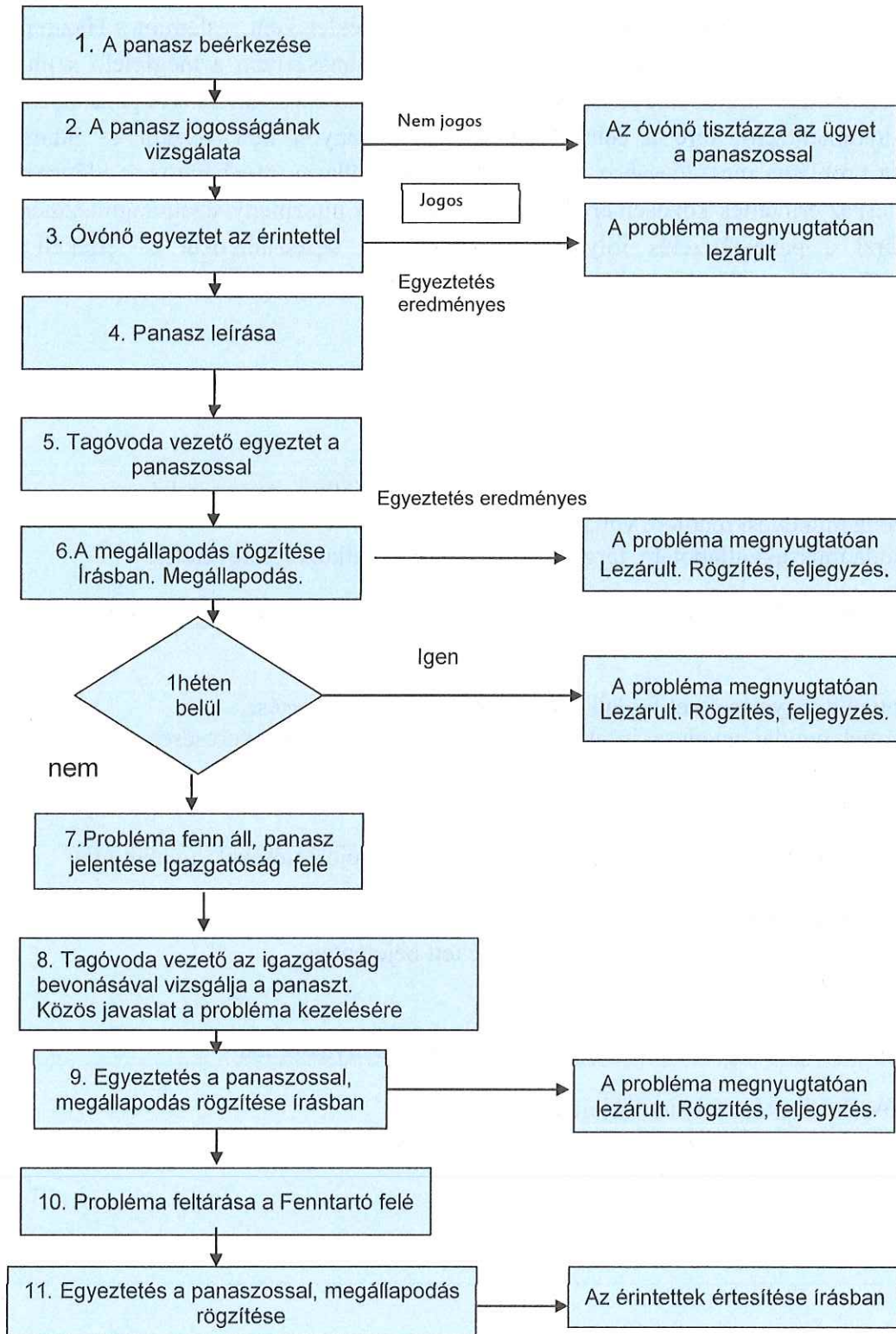
EGYESÍTETT ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2018. szeptember 1.



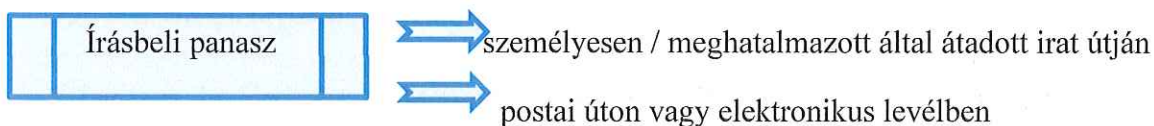
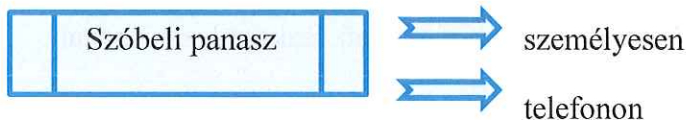
1.4 A panaszkezelés eljárásrendje az Egyesített Óvodában és szervezeti egységeiben:





3. A panaszkezelés menete

3.1. A panasz bejelentésének módjai



3.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt a tagóvoda vezetője vagy megbízottja haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül visszajelez a panasztevőnek.

Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról nyilvántartást 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.

4. Panasznyilvántartás

4.1. A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasztevő személy nevét
- 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 intézkedésbe bevontak körét, 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)



PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP	Iktatószám:
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
A panasz benyújtásának módja:	
Panasz leírása:	
A panaszt fogadó neve, beosztása:	A panasztevő tájékoztatásának időpontja:
A panasz kivizsgálásáért felelős személy neve:	A panasz tényéből kiindulva szükség van-e szabálytalansági jegyzőkönyv kitöltésére? IGEN NEM
Szükséges intézkedés:	
Az intézkedés végrehajtásába bevontak köre:	
Az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje:	

Dátum:

Panaszt felvevő aláírása: