

# **Panaszkezelési szabályzat**

---

**Szabadszállási  
Általános Művelődési  
Központ**

# **1.ÁLTALÁNOS RÉSZ**

## **1.1. Bevezetés**

A Szabadszállási Általános Művelődési Központ 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 intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az 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 csütörtökig, 8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup> és 13 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között Pénteken 8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup> óráig	az ÁMK igazgatóinak
	telefonon	hétfőtől csütörtökig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között pénteken 8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup> óráig Telefon: 76 558 - 164	az ÁMK igazgatóinak.
Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől csütörtökig, 8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup> és 13 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között Pénteken 8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup> óráig	Az igazgatóinak vagy az óvodatitkárnak.
	Postai úton	bármikor	Az ÁMK címére: 6080, Szabadszállás Honvéd u. 28.
	Elektronikus levélben	bármikor	Az óvoda e-mail címe: intezmenyvezetoam

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény 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 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 emailben is értesítést küldünk.

### 3.PANASZNYILVÁNTARTÁS

A partnerek panaszairól és 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

### 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- A panasz benyújtása:
  - Regisztráció
  - Kivizsgálása
  - Döntés, válasz
  - Elemzés
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

**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, 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 intézményi szolgáltatásokhoz 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 intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával, milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

## 6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

### A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot az intézmény, az ÁMK igazgató vezetői irodájában elérhetővé teszi.

### 6.1. Hatálybalépés

Jelen szabályzat, 2021. június 18. napjától hatályos, visszavonásig érvényes.

Szabadszállás, 2021. 06. 18.

PH.

Intézményvezető	Igazgató – helyettes
Az alkalmazotti közösség nevében	Közalkalmazotti Tanács Elnöke
Bölcsőde szakmai vezetője	Művelődési Ház szakmai vezetője
Könyvtár szakmai vezetője	

