



GYÖNGYÖM MINIÓVODA NAPKÖZBENI GYERMEKFELÜGYELET ÉS A GYÖNGYÖM MINIOVI CSALÁDI BÖLCSŐDE PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2018. JANUÁR 01.

A Gyöngyöm Minióvoda napközbeni gyermekfelügyelet és a Gyöngyöm Miniovi családi bölcsőde az ellátott gyermekek és azok törvényes képviselői részére elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát. Az ellátást igénybe vevők panaszaikkal az átlátható, hatékony kezelés és kivizsgálás érdekében az alábbiak szerint járhatnak el.

Szolgáltatásunk alapkövetelménye a felvetések, panaszok gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez.

A panasz bejelentésének módja:

1. Az ellátást igénybe vevők a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos problémák esetén szóban vagy írásban panasszal élhetnek, első körben a szolgáltatást nyújtó felé. A szóbeli panaszt a bölcsőde haladéktalanul kivizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Az írásbeli panaszra 8 napon belül írásban válaszolunk.

Szolgáltatást nyújtó: Gyöngyöm Minióvoda napközbeni gyermekfelügyelet és Gyöngyöm Miniovi családi bölcsőde

Székhely: 1196 Budapest, Rákóczi utca 172.

Képviselő: Csuha-Suskó Szilvia, szakmai vezető

Telefonszám: 06-30-421-3123

Email cím: info@gyongyomminiovoda.hu

2. Amennyiben a szülő panaszát a szolgáltató felé jelezte, de érdemi választ nem kapott, írásban a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó a benyújtott panasszal kapcsolatos álláspontot, valamint az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi a panaszt tevő felé.



A fenntartó az érintett felekkel, egy előre egyeztetett időpontban egy békítő beszélgetést hívhat össze, mely során a felek közösen átbeszélhetik a problémát, annak kezelésének lehetséges módjait, valamint annak menetét. Amennyiben a panasszal kapcsolatban több szülő is érintett, a közös beszélgetésen az egész közösség érdekeit szem előtt tartó megoldásra kell törekedni.

Fenntartó: Jövő Kezdetek Kft.,

Címe: 1205 Budapest, Mártírok útja 22.

Telefon: 06-30-421-3123

E-mail: info@jovokezdetek.eu

3. Amennyiben a bíráló az ellátását igénybe vevő számára nem megfelelő, további panasszal az alábbi képviselőknél élhet:

- Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya (1035 Budapest, Váradi utca 15.)

Elérhetősége: (1) 896-0468, (1) 896-0469; gyamhivatala.budapest@bfkh.gov.hu

Ügyfélfogadás egyeztetett időpontban: Hétfő 13.00-16.00, Szerda 8.00-12.00 és 13.00-16.00

- A XIX. kerületi gyermekjogi képviselő: dr. Jászper András

Elérhetősége: +36 20 2266 567; andras.jasper@ijb.emmi.gov.hu

Jogvédelmi terület: Gyermekjog

Panasznyilvántartás:

Az írásban benyújtott panaszokat, továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat / okiratokat selejtezzük. Az ezen papírokon rögzített személyes adatokat kizárólag a benyújtott panasszal kapcsolatos ügyekkel kapcsolatosan használjuk fel, harmadik fél számára nem adjuk ki.

A Gyöngyöm Minióvoda jelen panaszkezelési szabályzatát közzéteszi hirdetőtábláján, valamint a saját internetes oldalán is (www.gyongyomminiiovoda.hu).

Jelen szabályzat 2018. január 1. napjától hatályba lép.