

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BABYGARDEN DAYCARE CSALÁDI BÖLCSŐDEI HÁLÓZAT

2023. július 31.

Bodó Virág Anna

fenntartó

I. BEVEZETÉS

Az **BabyGarden Daycare Nonprofit Kft.** (székhely: 1026 Budapest, Pasaréti út 3.; adószám: 29210545-1-41; cégjegyzék szám: 01-09-383410; képviseli: Bodó Virág Anna ügyvezető) mint fenn-tartó (a továbbiakban: **Fenntartó**), a családi bölcsődével szerződésben álló, az ellátásban részesülő gyermek (a továbbiakban: **Gyermek**) szülője vagy más törvényes képviselője (a továbbiakban: **Szülő**) és a Gyermek (a továbbiakban együtt: **Panaszos**) panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el a jelen panaszkezelési szabályzatát (a továbbiakban: **Szabályzat**). A Fenntartó a Szabályzatot a rá vonatkozó szabályozás – különösen a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: **Gyvt.**) – figyelembevételével alkotta meg.

A Fenntartó felhívja a figyelmet arra, hogy a Gyvt. 35. § (6) bekezdésére tekintettel a Gyermek érdekvédelmére érdekképviseleti fórumot nem kell működtetnie.

II. ALAPELVEK

A Fenntartó célja a panaszok gyors és alapos kivizsgálása, a feltárt hibák orvoslása. A panaszokat, észrevételeket a Fenntartó felhasználja a szolgáltatásának továbbfejlesztésére. A Panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően és azonos eljárások szerint kezeli. A panaszkezelési eljárás tisztességes és érdemi, amely során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően mihamarabb orvosolni kell azt.

III. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Fenntartó a Szülőkkel kötött szerződésben illetve a jelen Szabályzatban tesz eleget a Gyvt. rendelkezéseinek, így a jelen Szabályzatban kívánja tájékoztatni a Szülőt illetve a Gyermeket a panaszjoga gyakorlásának módjáról.

IV. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat 2023. július 31. napjától visszavonásig hatályos.

V. A SZABÁLYZAT TÁRGYA

A panasz tehető:

- a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében;
- b) az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetését érintően;

- c) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az Fenntartó dolgozói kötelezettségzegése esetén;
- d) a Gyvt. 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

VI. PANASZKEZELÉS RENDJE

1. Panaszkezelés módja

A panaszos panasszal élhet a Fenntartó vezetőjénél, illetve a vezető helyettesénél, személyesen és írásban az alábbiak szerint:

- a) Szóbeli panasz személyesen hétfőtől péntekig, 9.00-16.00 óra között tehető meg;
- b) Írásbeli panasz postai úton bármikor a 1125 Budapest, György Aladár utca 16. címre küldött levélben vagy elektronikusan bármikor az info@babygardendaycare.com e-mail címen.

2. A panaszkezelés rendje

A Fenntartó a panaszt **15 napon** belül kivizsgálja és tájékoztatja a Panaszost a kivizsgálás eredményéről, valamint az alapos panasz esetén tájékoztatást nyújt a panasz orvoslásának lehetséges módjáról. A panaszt érintő döntés lehet a panasz elfogadása, annak részbeni elfogadása vagy a panasz elutasítása.

A Fenntartó a Panaszossal, egy előre egyeztetett időpontban egy békítő beszélgetést hívhat össze, mely során 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.

Név nélküli bejelentéseket, névtelen levelek által felvetett panaszokat az intézmény nem vizsgál ki.

Amennyiben szóbeli panasz helyben nem oldható meg, illetve amennyiben a Panaszos a panaszkezeléssel nem értett egyet, a vezető vagy a vezető helyettese jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról, amelyet a Szülőnek ad át, aki az átvételt aláírásával igazolja. A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem készül jegyzőkönyv.

A Fenntartó vezetője/a vezető helyette a panaszokról panasznyilvántartást vezet, amelynek melléklete a jegyzőkönyv (amennyiben készült).

A Fenntartó az írásbeli panaszokat – beleértve a panasznyilvántartást is – továbbá az azokra adott válaszokat a szükséges ideig de maximum 3 évig őrzi meg. A személyes adatok kezelése kizárólag

Házirend [•] sz. melléklete

a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálja. Az Panaszos adatkezeléssel kapcsolatos jogait érintő rendelkezéseket a Fenntartó Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

VII. PANASZOS JOGAI

Amennyiben a Panaszos a panasz vonatkozásában a benyújtást követő 15 napon belül nem kap tájékoztatást, vagy a megtett intézkedéssel nem ért egyet, jogosult a Gyermekjogi képviselőhöz fordulni. A Gyermekjogi képviselő továbbá segít a Gyermeknek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását.

A Gyermekjóléti képviselő megnevezése és elérhetőségei:

Név: Bánházi Ágnes

E-mail cím: agnes.banhazi@ijsz.bm.gov.hu

Tel.: +36 20 4899 621.

1. számú melléklet

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP	
Sorszám:	Iktatószám:
Panasz benyújtásának ideje:év.....hónap.....nap
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):	szóbeli írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail
Panasztevő adatai:	Személyes adatok (neve, címe) Képviselőben eljáró személy: Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax): Panasz lezárásának határideje:
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, stb. rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítása esetén annak indoklása:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	