

**Az Ékes Virágszál Görögkatolikus Óvoda
panaszkezelési szabályzata**

2019.

**4326, Máriapócs Kossuth tér 12.
OM:033257**



**Készítette: Porcelán-Ványi Melinda
intézményvezető**

DICSŐSÉG JÉZUS KRISZTUSNAK!

Mint Istennek szent és kedves választottai, öltsetek magatokra az irgalmasságot, a jóságot, a szelídséget és a türelmet. ¹³Viseljétek el egymást, és bocsássatok meg egymásnak, ha valakinek panasza van a másik ellen. Ahogy az Úr megbocsátott nektek, ti is bocsássatok meg egymásnak. ¹⁴Legfőként pedig szeressétek egymást, mert ez a tökéletesség köteléke.

Kol. 3. (12, 14.)

Katolikus intézményként szeretnénk egy szeretetteljes intézménybe tudni gyermekeinket és nyugodt légkörben végezni szakmai munkánkat. Célunk, hogy a sérelmeket megvizsgáljuk és a lehető legemberségesebb módon, mindkét fél számára „nyertes” módon zárjuk le a vitás eseteket. Ennek megfelelően készítettük el **panaszkezelési szabályzatunkat**, s állítottuk össze az eljárási rendet a problémás esetek tisztázásában. Mindezek mellett igyekszünk úgy élni, hogy a krisztusi szeretet hassa át mindennapjainkat és minél békésebb úton orvosolni a nehézségeket.

Alapvetések

- az intézmény tanulóit, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panaszté-
teli jog illeti meg
- panaszt tenni:
 - az intézményben folyó ügyekben
 - az ott tanuló gyermekkel,
 - ott dolgozó személlyel szemben lehet,

mellyel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult az intézkedésre.

- a felmerült panasz kezelését az intézmény vezetője, mint panaszkezelő köteles megvizsgálni
- jogos panasz esetén a felelős köteles az ok megszüntetésével kapcsolatos lépéseket megszüntetni, intézkedéseket kezdeményezni.

A panasz fokozatai

Minden tekintetben célunk a békés és barátságos munkavégzés, napi együttélés. Tisztelettel javasoljuk a feleknek, hogy panaszukat akkor terjesszék „fölfelé”, amikor azt már ők nem tudják saját hatáskörben orvosolni. Így tehát:

- a panaszosok igyekeznek megoldani a problémát, ha ez nem sikerül óvodapedagógushoz fordulnak
- a csoport óvodapedagógusa kezeli a problémát vagy a helyetteshez fordul

-
- a helyettes kezeli a problémát vagy az intézmény vezetőjéhez fordul
 - a panasztevő – kihagyva a fokozatokat – közvetlenül az intézmény vezetőjéhez fordul.

A panasz érvényesítésének formái

- személyesen az intézmény nyitvatartási idejében foglaltaknak megfelelően
- telefonon: 0642/554-064
- e-mailen: ekesviragszal01@gmail.com

A panasz kezelésének folyamata

A panaszkezelés folyamata egyaránt vonatkozik az intézményt látogató gyermekek, tanulók sérelmének orvoslására és a munkavállalók esetlegesen felmerülő problémáinak kezelésére.

I. Szóbeli panasz

- a panaszos a közvetlen vezetőjéhez fordul: szülő az óvónőhöz, gyermek az osztályfőnökhöz. A jogos panaszt a feljebbvaló igyekszik tisztázni a panaszossal. Ha az ügy nem megoldható ezen a szinten, a panasztevő az intézmény kijelölt panaszkezelőjéhez fordul
- a panaszkezelő rögzíti a panaszt az arra elkészített formanyomtatványon, megteszi a szükséges intézkedéseket. A panasz minőségéhez mérten az intézkedés, kivizsgálás maximum 8 napon belül megtörténik.
- A vizsgálat eredményéről a panaszkezelő értesíti az ügyben érintetteket és javasolja a probléma megoldását.
- Az érintettek írásban rögzítik és döntenek az ügy lezárásáról.
 - a panasz felmerülésétől számítva az intézmény számára maximum 1 hónap áll rendelkezésre
- Amennyiben nem születik érdemi egyezség, a panaszos a fenntartó felé fordulhat.
- Továbbiakban a fenntartó képviselőjére jogosult személy jár el.

II. Írásbeli panasz

az eljárás a Szóbeli panaszéval megegyező, kihagyva az **a.** pontot

A folyamatot a panaszkezelő koordinálja, vezeti és zárja le, majd összegzi az adott nevelési év záró értekezletén. A konzekvenciákat leszűrve – amennyiben szükséges - javaslatot tesz az intézmény működésének még hatékonyabb megszervezésére.

Dokumentáció

1. Panaszkezelési formanyomtatvány

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

- Írásbeli panasz esetén az írásos anyag, mint melléklet szerepel a dokumentum-csomagban
- Minden eljárási folyamatot rögzíteni kell

-
4. A panasz lezárását jegyzőkönyvbe foglalja a panaszkezelő, melyet aláírat a panaszos felekkel. Itt jelöli, ha az ügy nem oldódott meg helyi szinten és jelzi a további intézkedéseket.