

A Szent György Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzata



DICSŐSÉG JÉZUS KRISZTUSNAK!



NYÍREGYHÁZI EGYHÁZMEGYE

H-4400 Nyíregyháza, Bethlen G. u. 5.; Tel.: 06 (42) 415 901; 06 (30) 740 4444; fax: 06 (42) 415 911;

E-mail: eparchia@ny.gorogkatolikus.hu

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, szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg
- panaszt tenni:
 - az intézményben folyó ügyekben
 - az ott tanuló diákkal,
 - 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 osztályfőnökhöz/óvónőhöz fordulnak

- osztályfőnök/csoportvezető/óvónő 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
- e-mailen

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 30 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 évről érkező 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:	

2. Írásbeli panasz esetén az írásos anyag, mint melléklet szerepel a dokumentumcsomagban
3. 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.

Kisvárdra, 2020. augusztus 31.




Jenei Miklós
intézményvezető