

A SZENT MIKLÓS GÖRÖGKATOLIKUS ÓVODA



Panaszkezelési szabályzata

Panaszkezelési szabályzat

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 panasa 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.)

I. Általános megállapítások

1. Cél

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.

2. Alapelvek

Alapelvünk partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, az eredményeket felhasználjuk szolgáltatásink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül egyenlően azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, etikusnak és érdeminek kell lennie, fel kell tárnia a panasz okát, indokát és a panaszt mielőbb orvosolni kell.

- Az intézmény gyermekeinek gondviselőit, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni:
 - az intézményben folyó ügyekben
 - ott dolgozó személlyel szemben lehet,mellyel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- A felmerült panasz kezelését az intézményvezető, mint panaszkezelő köteles megvizsgálni.
- Jogos panasz esetén a felelős köteles az ok megszüntetésével kapcsolatos lépéseket megszüntetni, intézkedéseket kezdeményezni.

II. A panaszkezelés menete

1. A panasz érvényesítésének formái:

- *Szóbeli panasz:*

Személyesen hétfőtől péntekig 8 órától 15 óráig az intézményegység-vezetőnél.
Telefonon hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az alábbi telefonszámon: 42/312-742

- *Írásbeli panasz:*

Személyesen vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között.

Postai úton bármikor az óvoda címére: 4400 Nyíregyháza, Síp út 14-16.

Elektronikus levélben: szentmiklosovoda@nyirgorkat.hu

2. 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 az óvodapedagógussal,
- az óvodapedagógus kezeli a problémát vagy az intézményvezetőhöz fordul,
- az intézményvezető kezeli a problémát vagy a fenntartóhoz fordul,
- a panasztevő – kihagyva a fokozatokat – közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

3. A panasz kezelésének folyamata

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

a. Szóbeli panasz

- A panaszos a közvetlen vezetőjéhez fordul: szülő az óvodapedagógushoz. A jogos panaszt a feljebbvaló igyekszik tisztázni a panaszossal. Ha az ügy nem megoldható ezen a szinten, a panasztevő az intézmény kijelölt panaszkezelőjéhez, az intézményegység-vezetőhöz fordul.
- A panaszkezelő rögzíti a panaszt az arra elkészített formanyomtatványon, megteszi a szükséges intézkedéseket. A panasz minőségéhez mérten az intézkedés, kivizsgálás maximum 15 napon belül megtörténik.
- A vizsgálat eredményéről a panaszkezelő értesíti az ügyben érintetteket és javasolja a probléma megoldását.
- Az érintettek írásban rögzítik a megállapodást és döntenek az ügy lezárásáról.
- A panasz felmerülésétől számítva az intézmény számára maximum 30 munkanap áll rendelkezésre az ügy kivizsgálására.
- Amennyiben nem születik érdemi egyezség, a panaszos a fenntartó felé fordulhat.
- Továbbiakban a fenntartó képviselőjére jogosult személy jár el.

b. Írásbeli panasz

Az eljárás a Szóbeli panaszéval megegyező. Ha postán érkezik a panasz, akkor átvezetésre kerül egy formanyomtatványra.

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.

4. Panasznyilvántartás

- A partnerek panaszairól és az azok megoldásról szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

5. Dokumentáció

- Panaszkezelési formanyomtatvány (1. sz. melléklet).
- Írásbeli panasz esetén az írásos anyag, mint melléklet szerepel a dokumentumcsomagban.
- Minden eljárási folyamatot rögzíteni kell.
- 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.

III. Egyéb rendelkezések

1. Hatályba lépés

Jelen szabályzat 2020. szeptember 01. napjától lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Oláh Zoltánné

Oláh Zoltánné
intézményvezető



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.