

Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola

4 2 4 4 ÚJFEHÉRTÓ

SZÉCHENYI ÚT 3.

OM.: 201199



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2023.

AZ OLTALOM ÓVODA ÉS ÁLTALÁNOS ISKOLA

Panaszkezelési Szabályzata

Az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál a tevékenységével és szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő minden olyan egyedi kérelmet vagy reklamációt, amelyben a panaszos az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskolától általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.

Alapvetések:

- Az intézmény tanulóit, szüleit, 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 bejelentésének módja

Az ügyfelek a panaszokat az alábbiak szerint nyújthatják be az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskolához:

- személyesen, írásban az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola titkárságán (4244 Újfehértó, Széchenyi út 3.) hétfőtől-péntekig 8-16 óráig

- levélben az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola (4244 Újfehértó, Széchenyi út 3.) postai elérhetőségén
- e-mailben, az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola e-mail címére küldve: oltalomiskola@gmail.com (Ebben az esetben biztonsági okokból csak általános információkat adunk, konkrét adatokat, személyre szóló információkat nem közlünk, ugyanezt javasoljuk ügyfeleinknek is.)

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek eleget kell tenni, azaz az írásbeli meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú aláírásával ellátva) kell foglalni. Az ügyvédnek adott meghatalmazáshoz, ha azt a fél saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges.

A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a benyújtási jogosultságot vizsgáljuk, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazolhat. Bejelentésnél a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. a jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.), ha van ilyen.

A panasz benyújtására, elintézéséhez az alábbi adatok megadására van szükség:

- a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím)
- a panasz jellegének rövid, tömör leírása
- a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege)
- a panaszos igényének konkrét megjelölése.

A panasz rögzítése

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával, valamint egyedi azonosítószámmal ellátott eredeti példányát. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő benyújtás esetén a társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panaszügyek elintézése

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

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 történik.

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.

Írásbeli panasz

A panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját.

Az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola a panaszbejelentések kezelését a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknak megfelelően végzi.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola olyan alkalmazottja nem vesz részt, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben közvetlenül részt vett. A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

Az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el – amely jogszabályi hivatkozás esetén a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezéseit is ismerteti-, és írásba foglalva továbbítja a panaszosnak a panasz beérkezését követő 30 napon belül. Amennyiben az ügyfél panaszát a jelen szabályzatban ismertetett bejelentési módok

bármelyike alapján jelenti be, az Istenszülő Oltalmáról Elnevezett Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola a panasz elintézésére minden esetben írásban válaszol.

A folyamatot a panaszkezelő koordinálja, vezeti és zárja le, majd összegzi az adott nevelési érzáró értekezletén. A konzekvenciákat leszűrve javaslatot tesz az intézmény működésének még hatékonyabb megszervezésére.

Dokumentáció

1. Panaszkezelési formanyomtatvány
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.

Újfehértó, 2023. augusztus 30.



Cserbán József
intézményvezető

Panaszkezelési formanyomtatvány

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