

טיפול בתלונות הורים, חניכים וגורמים שונים כלפי צוות המעון

נוהל מס' 2.5

מטרות הנוהל:

- להנחות מעונות בכל הקשור לטיפול נכון בתלונות הורים, חניכים וגורמים אחרים.
 - לשמור על זכויות החניכים ומשפחותיהם.
1. בכל מקרה של תלונה כלפי המעון, צוותו והחניכים, יופנה המתלונן למנהל המעון.
 2. מנהל המעון יברר את התלונה עם המתלונן.
 3. מנהל המעון יבדוק את התלונה עם העובד/חניך המעורב.
 4. מנהל המעון יסיק את המסקנות והלקחים ויביאם לידיעת העובד/ים והמתלונן.
 5. מנהל המעון יביא לידיעת הורים כי זכותם לפנות לפיקוח במידה ואינם שבעי רצון מהטיפול בתלונתם.
 6. מנהל המעון יסכם את פרטי התלונה והטיפול בה, ויתייק את הסיכום בתיק תלונות ובתיקו האישי של החניך או עובד.
 7. במקרה של תלונה כלפי מנהל מעון, יופנה המתלונן למפקח על המעון ובמקביל ידווח המפקח לממונה על המעונות.