

Panaszkezelési Szabályzat

Öcsödi József Attila Általános Iskola

2020.

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.

Alapelvek:

- A panaszkezelésnek hatékornak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-56/310-005)
- írásban (5451 Öcsöd, Köztársaság út 37-39.)
- elektronikusan (iskolaocsod@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkárok, a szaktanárok, az osztályfőnökök, az intézményvezető-helyettesek, ill az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük, írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkezés), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

3. A folyamat leírása

I. A panaszos tanuló, szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes
4. szint: intézményvezető

II. A panaszos az iskola alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkárok
2. szint: intézményvezető
3. szint: a fenntartó munkaügyi osztálya

b) *A panasz pedagógiai, szakmai jellegű*

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményvezető-helyettes
3. szint: intézményvezető

III. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

4. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz.
3. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
4. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
5. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, tovább kerül a panasz az intézményvezető- helyetteshez. Ha az intézményvezető-helyetessel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
6. Ha az intézményvezető-helyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, közvetíti a problémát az intézményvezető felé.
7. Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
8. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
9. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékeli mennyire vált be a javasolt megoldás.
10. Ha a probléma ezek után is fennáll, az iskola intézményvezetője a fenntartó **bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.**

5. Panaszkezelés az alkalmazottak esetében

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet az intézményvezetővel, majd a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető helyettes *Panaszkezelési nyilvántartás*-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő iskolatitkár, pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes, intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos.
2. Irrattár
3. Rendkívüli esetben a fenntartó

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola Weblapján elérhető.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2020. február 01. napjától hatályos.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

.....
Szülői Szervezet képviselője

.....
Diákönkormányzat vezetője

A Panaszkezelési Szabályzatot az Öcsödi József Attila Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

Öcsöd, 2020. január 31.

Budainé Bajzáth Ibolya
intézményvezető

7. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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