

A Pilismaróti Bozóky Mihály Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzata



Készítette: Fábiánné Gyimesi Livia
intézményvezető

2020.

Panaszkezelési rend az intézményben

I. Általános alapelvek

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

A panasz olyan kérelem, mely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, vagy jogosult intézkedésre.

A panasztétel és panaszkezelés során az eljárásrendet és a szolgálati utat be kell tartani.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a II. fejezetben meghatározott ügyfelelős köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési szabályzatról és tartalmáról az iskolába lépéskor a tanulót és törvényes képviselőjét, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők jelzéseiket megtehetik:

- személyesen (az érintett pedagógus /osztályfőnök esetében)
- írásban (levelezési cím: **2028 Pilismarót, Rákóczi út 14.**)
- elektronikusan (intézményi e-mail cím: **bozokyiskola2020@gmail.com**)

Az intézményben a panaszügyek kezelése, amennyiben a panaszosnak az érintett személlyel nem sikerül megoldást találni a III. fejezetben leírtak szerint történik.

Az eljárás során a megbeszéléseket írásban dokumentálni kell. Az ennek során keletkezett iratokat iktatás után a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap mellékleteként irattározni kell.

III. A panaszkezelés lépcsőfokai, ügyfelelősök és feladataik

III.1. Eljárásrend a pedagógusra irányuló panasz esetén

1. Panasz esetén először az érintett pedagógus felé kell a jelzést megtenni, első fokon ő kezeli a problémát. Amennyiben a felek nem találnak megoldást, a felek az ügyben érintett tanuló osztályfőnökéhez fordulhatnak.

2. Megkeresés esetén az osztályfőnök kezeli a problémát. Amennyiben nem szűnik meg a panasz oka, a felek az intézményvezetőhöz: Fábiánné Gyimesi Livia / intézményvezető helyetteshez: Buváry-Varga Ildikóhoz fordulhatnak.
3. A felek jelzése után az intézményvezető Fábiánné Gyimesi Livia / intézményvezető helyettes Buváry-Varga Ildikó kezeli a problémát.
4. Az intézményi panaszkezelés legfelsőbb szintje az intézményvezetői intézkedés, amennyiben alsóbb szinten nem sikerült a panaszt kezelni.
5. Abban az esetben, ha nem sikerül intézményen belül megnyugtató megoldást találni, akkor a felek a tankerületi igazgatóhoz fordulhatnak.

III.2. Eljárásrend tanulóra irányuló, illetve tanulókat érintő panasz esetében

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap, vagy legkésőbb a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A megbeszélésről feljegyzés készül.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. A megbeszélésről feljegyzés készül.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézményvezető: Fábiánné Gyimesi Livia / intézményvezető helyettes Buváry-Varga Ildikó felé.
5. Az intézményvezető: Fábiánné Gyimesi Livia / intézményvezető helyettes: Buváry-Varga Ildikó 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és aláírásukkal elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményesnek tekinthető.
7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.
8. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, kiskorú esetén annak törvényes képviselője jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
9. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
10. A folyamat gazdája az iskola az intézményvezető: Fábiánné Gyimesi Livia / intézményvezető helyettes: Buváry-Varga Ildikó, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

III.3. Eljárásrend alkalmazottakra irányuló, illetve alkalmazottakat érintő panaszok esetén

1. Az alkalmazott panaszát írásban vagy szóban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Szóban történő panasz esetén feljegyzést kell készíteni.
2. A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, amiről feljegyzést készül.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, majd – szükség esetén – további érintettekkel. A megbeszélésekről feljegyzés készül.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos, valamint az érintettek az egyeztetés eredményét, a megállapodást írásban rögzítik és aláírásukkal igazolják, hogy elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

5. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékeli a beválást. A megbeszélésekről feljegyzés készül.
6. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos vagy a felelős az intézményvezető felé jelzi a problémát.
7. Az ügy továbbítása esetén az intézményvezető kezeli az ügyet. Amennyiben közreműködésével nem sikerül megnyugtatóan rendezni a problémát, a tankerületi igazgatóhoz fordul.
8. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
9. Ha a probléma ezen a módon sem volt orvosolható, a panaszos az illetékes bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
10. A folyamat gazdája az intézményvezető Fábiánné Gyimesi Livia / intézményvezető helyettes Buváry-Varga Ildikó aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ezek alapján javaslatokkal, észrevételekkel segítheti az intézmény munkáját, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

IV. Az eljárás dokumentálása

Az eljárás során lefolyt megbeszélésekről, megállapodásokról írásbeli feljegyzést kell készíteni, azt iktató számmal ellátni.

A panaszokról az intézményvezető Fábiánné Gyimesi Livia / intézményvezető helyettes Buváry-Varga Ildikó „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz megtételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz megtétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának ideje, módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja, eredménye
9. A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

Mellékletek:

10. A tájékoztatás dokumentuma
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, feljegyzés a további teendőkről.
12. Az eljárás során keletkezett iratok.

V. Melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap			
Panasztétel	időpontja:	Panasztevő	Neve:
Panasz leírása:			
Panasz fogadó	Neve:		
	Beosztása:		
Kivizsgálás	Ideje:	Módja:	Eredménye:
Szükséges intézkedés és a várható eredmény leírása:			
Intézkedés eredményességéhez szükséges türelmi idő vége:			
Végrehajtásért felelős	Neve:		
	Beosztása:		
Panasztevő tájékoztatásának			
Ideje:	Módja:	Panasztevő nyilatkozata:	
A panaszkezelési eljárás végleges lezárulásának			
Ideje:	Megállapításai:		
Mellékletek felsorolása	Iktatószám	Tárgy	

A Nyilvántartó lapot lezárta:

Dátum:

Fábiánné Gyimesi Livia

Buváry-Varga Ildikó

intézményvezető / intézményvezető helyettes