DOMBÓVÁRI JÓZSEF ATTILA ÁLTALÁNOS ISKOLA

7200 Dombóvár, Fő u. 42–44.

036268

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Dombóvár, 2017. március

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.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az illetékes tagintézmény-vezetője, illetve intézményvezető-helyettese *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a tanítóhoz, szaktanárhoz fordul
2. konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul
3. konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a munkaközösség-vezetőhöz fordul
4. az osztályfőnök/munkaközösség-vezető kezeli a problémát, vagy az illetékes tagintézmény-vezetőhöz, illetve intézményvezető-helyetteshez fordul
5. az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul
6. a panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul (különösen súlyos esetben)

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-3446-635)
- írásban (1078 Budapest, Hernád u. 42-46.)
- elektronikusan (hernad42iskola@freemail.hu)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a tanító/szaktanár, az osztályfőnök, a munkaközösség-vezető, vagy az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a tanítóhoz/szaktanárhoz fordul.
- Az tanító/szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a tanító/szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

- Abban az esetben, ha a tanító/szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az osztályfőnök felé.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes felé.
- Az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Abban az esetben, ha az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az iskolatitkár, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- 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 a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja 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 a beválást.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az iskolatitkár, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

3. Panaszkezelési eljárás szülő/gondviselő esetében

- A panaszos problémájával a tanítóhoz/szaktanárhoz fordul.
- Az tanító/szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a tanító/szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a tanító/szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az osztályfőnök felé.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes felé.
- Az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Abban az esetben, ha az illetékes tagintézmény-vezető, illetve intézményvezető-helyettes nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az iskolatitkár, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az iskolatitkár „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. a panasz tételének időpontja (szóbeli/írásbeli panasz esetén egyaránt)
2. a panasztevő neve (szóbeli/írásbeli panasz esetén egyaránt)
3. a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása (szóbeli/írásbeli panasz esetén egyaránt)
5. a panasz kivizsgálásának módja, eredménye (szóbeli/írásbeli panasz esetén egyaránt)
6. ha a szóbeli panasz kezelése a panasztevő részéről elfogadásra került, további dokumentálásra nincs szükség
7. az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye (írásbeli panasz esetén)
8. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve (írásbeli panasz esetén)
9. a panasztevő tájékoztatásának időpontja (írásbeli panasz esetén)
10. a tájékoztatás dokumentuma (írásbeli panasz esetén)
11. a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el (írásbeli panasz esetén)
12. ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratként feljegyzés a további teendő(k)ről (írásbeli panasz esetén)