

Panaszkezelési szabályzat

2017.

1. A panaszkezelési rend az iskolában

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

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető-helyettes köteles megvizsgálni. (az adott munkaközösségek ügyeiben rendszerint eljáró intézményvezető-helyettes köteles a megvizsgálásra).

Az iskola közalkalmazottaival kapcsolatos panaszokat az intézményvezető köteles kivizsgálni.

A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A „**Panaszkezelési szabályzatról**” az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. Panaszkezelési eljárás célja

Az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

3. A panaszkezelés lépései

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető helyetteshez fordul.
3. Az intézményvezető helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-257-05-62)
- írásban (1172. Budapest, Naplás út 60.)
- elektronikusan (gyurkovics@gyurkovics.hu)

- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök, az intézményvezető helyettes, illetve az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

5. Panaszkezelés tanuló/szülő esetében

- Először a panaszos ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy az a panaszos számára nem kielégítő, problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- 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 az intézményvezető helyettes, majd az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető helyettes, majd 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 iskola intézményvezetője 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 gazdái az intézményvezető helyettesek, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki

felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült (munkaközösség-vezetők, intézményvezető helyettesek).

- 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 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 a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek *Panaszkezelési nyilvántartást* kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét;
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát;
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja,
- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja;

- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendőkről.

8. Panaszkezelési nyilvántartó lap

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

A Panaszkezelési Szabályzatot a Gyurkovics Tibor Óvoda, Általános Iskola és EGYMI tantestülete elfogadta.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szülői Szervezet és Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Budapest, 2017. szeptember 1.



Vasvári Zoltán
igazgató