

Molnár Ferenc Magyar- Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola

Panaszkezelési szabályzat

2017.09.01



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, a körülményeket az osztályfőnök, vagy az intézményvezető helyettesek, vagy az intézmény vezetője kötelesek megvizsgálni.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a panaszok kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása, értékelése részévé váljon az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

Cél, hogy a panaszok kivizsgálása és orvoslása azonos eljárásrendben történjen.

2. A panasz bejelentés módjai

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-484-0659)
- írásban (1085 Budapest Somogyi Béla utca 9-15)
- elektronikusan (grundsuli@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az intézményvezető helyettes, vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés

3.1. Panaszkezelési eljárásrend tanulót érintő esetekben

- A panaszos 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. A folyamatba szükség szerint bevonható resztoratív technikát alkalmazó pedagógus, vagy mediátor pedagógus.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, jelzi az illetékes igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, kivizsgálja a panaszt. Az egyeztetésbe szükség szerint bevonható mediátor pedagógus. Ha a megbeszélés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az igazgatóhelyettes nem tudja megoldani a problémát, továbbítja a panaszt az igazgató felé, aki az érintettek bevonásával kivizsgálja az esetet. A panasszal kapcsolatos álláspontot, döntést írásban rögzítik, melyet a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldünk a panaszos részére.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes, aki a tanév végén összegzi a tapasztalatokat, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

3.2.Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak esetében

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 2 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 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a közvetlen felettes nem tudja megoldani a problémát, továbbítja a panaszt az igazgató felé, aki az érintettek bevonásával kivizsgálja az esetet. Az egyeztetésbe szükség szerint bevonható mediátor pedagógus. A panasszal kapcsolatos álláspontot, döntést írásban rögzítik, melyet a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldünk a panaszos részére.
- 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.

A folyamat gazdája az intézményvezető, aki tanév végén összegzi a tapasztalatokat, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. A panasz lezárása

Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben).

5. Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást vezetünk**, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig **archiváljuk**, ezt követően az okiratokat **selejtezzük**. A panaszügyi nyilvántartásba n rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

6. 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:	

7. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az iskola a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

8. Egyéb rendelkezések

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat az iskola székhelyén az igazgatói irodában, a titkárságon és a tanári szobában található.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017.09.01 napjától hatályos.

