



HEGEDÜS GÉZA ÁLTALÁNOS ISKOLA

Panaszkezelési Szabályzat

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az iskola a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2 A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3 Alapelvek

- 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 intézmény *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanuló, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán, egyéni és munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZMK értekezleten	06 30 160 0172
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán	titkárság1@hegedusgezaaltisk.hu
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

2.2 A folyamat leírása

I. A panaszos pedagógus

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik (pl.: átsorolás...stb.)

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

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

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

(A panasz jellegétől függően az 1. szint kihagyható)

II. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő tanár
3. szint: igazgatóhelyettesek
4. szint: intézményvezető

III. A panaszos szülő

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

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

2.3 Panaszkezelési eljárásrend

2.3.1. Diákok és szülők panaszai esetén

- Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- 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. Az osztályfőnök 3 munkanapon belül 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.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettes(ek)-hez, akik esetmegbeszélést kezdeményezhetnek. Az esetmegbeszélés résztvevőiről az igazgatóhelyettesek döntenek az osztályfőnök véleményét kikérve. A megbeszélésről jegyzőkönyv készül, melyet minden résztvevő aláír. Ha az igazgatóhelyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Ha az igazgatóhelyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a **Panaszkezelési Nyilvántartó Lap** kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Az igazgató 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

- Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

2.3.2. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. (kivétel lehet 1.b pont)

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 se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- Ha a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.
- Ha a panaszos számára továbbra sem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat problémájával már csak a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Ha a panasz e-mailben, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

A Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltéséért, jegyzőkönyv felvételéért az iskolatitkár felel.

A folyamat gazdája az *általános igazgatóhelyettes*, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

3.1.A **Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon** érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő adatai
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy
5. A kivizsgálás módja és eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása
7. A végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Csatolt mellékletek megnevezése, aláírások

Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, ill. ennek hiányában jegyzőkönyv indoklása arról, hogy nem fogadja el.

3. 2. A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési HELY	Megőrzési IDŐ	Másolatot kap
Panasznyilvántartó Lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.	Iktató	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettes(ek), intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos
2. Irrattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

4. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az iskola könyvtárában és honlapján is elérhető.

Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása

A Panaszkezelési Szabályzatot a Hegedüs Géza Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta. A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta: 2015. szeptember 04.

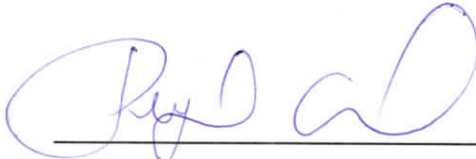
Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2015. év szeptember 08. napjától hatályos.

Módosításra került: 2019. 10. 07.



Szülői Szervezet képviselője



Diákönkormányzatot segítő pedagógus



Timárné Sárosi Katalin
intézményvezető



PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Panasztétel időpontja:	Panasztevő adatai (neve, címe, elérhetősége):
Panasz leírása:	
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve és beosztása:	Kivizsgálás módja és eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
Csatolt mellékletek megnevezése:	Aláírások:

