

Panaszkezelési szabályzat



Huzella Tivadar Két Tanítási Nyelvű
Általános Iskola
Göd

2022

A 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 intézmény általános igazgatóhelyettese köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.
- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a megfelelő szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az érintett tagozat igazgatóhelyetteséhez fordul.
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen,
- sürgős esetben telefonon. A panaszt telefonon történt jelzést követően három napon belül írásban meg kell küldeni az igazgatónak a KRÉTA rendszerben.
- írásban az osztályfőnöknek, tanítónak, szaktanárnak, igazgatónak vagy az igazgatóhelyetteseknek az intézmény székhelyére (2130 Göd, Petőfi u. 48.) vagy a KRÉTA rendszerben.
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától és az érintettek körétől függően – az osztályfőnök és a tanító/szaktanár vagy a megfelelő tagozat igazgatóhelyettesének hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök öt munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben azt nem találja jogosnak, 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, a panaszt két munkanapon belül közvetíti az és az igazgató felé.

- A tagozat igazgatóhelyettese vagy az igazgató öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetés, megállapodás történhet szóban a panaszos és az érintett(ek) vagy írásban rögzítik az egyeztetés eredményeként született megállapodást.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a helyzetet.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője panaszával a fenntartóhoz fordul.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonását követően 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, a panaszossal közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A folyamat felelőse a tagozat igazgatóhelyettese, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős öt munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Megállapodásukat írásban rögzítik és aláírásukkal 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 helyzetet.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató jelzi a fenntartónak.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó állásfoglalásának figyelembevételével megvizsgálja a panaszt, írásban javaslatot tesz a probléma megoldására. Egyeztet a panaszossal, megállapodásukat 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 felelőse az általános igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

A panasz tartalmi és formai követelményei

- A panasz tartalmazza a panaszos azonosító adatait.
- Ha a panaszos gyermeke képviseletében vagy ügyében nyújt be panaszt, a gyermek évfolyamát, osztályát.
- A panaszos aláírását. Névtelen bejelentéseket nem tudunk a panaszkezelési szabályzat előírásai szerint kivizsgálni.
- A panasz leírásának elvárt konkrétumai: azonosítható időpont, helyszín, helyzet, résztvevők (akik jelen voltak), érintettek; az információ származása, ha nem

közvetlen tapasztalat; a kifogásolt helyzet, állapot, cselekmény leírása; a várt beavatkozás.

- A panaszossal való kapcsolattartás kért módja, elérhetősége(i).

5. Dokumentációs előírások

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

1. A panasztétel időpontja,
2. A panasztevő neve, azonosító adatai,
3. Az írott panasz iktatása,
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása,
5. Levelezés, megállapodások iktatása,
6. A panasz kivizsgálása módjának, eredményének dokumentálása,
7. A szükséges intézkedés megnevezése,
8. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) neve(i),
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja,
10. Az írásos tájékoztatás iktatása,
11. Ha a fenntartót az intézmény bevonta panasz kivizsgálásába és/vagy megoldásába, hivatalos tájékoztatása írásban,
12. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem és miért nem fogadja el.
13. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

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 Huzella Tivadar Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola nevelőtestülete 2022. augusztus 30-án elfogadta.

2022. szeptember 1-jétől lép hatályba.

Göd, 2022. szeptember 1.



Horváth Ferenc
intézményvezető