Panaszkezelési szabályzat

Hartai Ráday Pál Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

Harta, 6326 Bajcsy-Zsilinszky u. 4.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az iskola a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése céljából elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

- 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 a fokozatosságot betartva az intézmény *köteles megvizsgálni.*
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A „Panaszkezelési szabályzat"-ról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1.2 Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen (hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között)
- telefonon (78/407-020)
- írásban (6326, Harta, Bajcsy-Zsilinszky utca 4.)
- elektronikusan az iskola@hartainfo.hu email címen.

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- A **szóbeli panaszt** az iskola haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az iskola a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi.
- **Írásbeli panasz** esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

2.3 Panaszkezelés diákok és szülők esetén

- Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.
- A panaszos problémájával 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 továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő/tanuló elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettes(ek)hez. 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 Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat (Panasznyilvántartó Lap, ellenőrző, szakvélemény, dolgozat, egyéb feljegyzés,…)
- Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- 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.

2.4 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 intézményvezető 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.

2.5 A panaszkezelés lépcsőfokai

A panaszos szülő vagy tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: igazgatóhelyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

A panaszos pedagógus

Munkaügyi kérdéskör:

1. szint: iskolatitkár
2. szint: intézményvezető
3. szint: fenntartó

Pedagógiai, szakmai jellegű panasz:

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: igazgatóhelyettes(ek)
3. szint: intézményvezető

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

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

- a panaszos (intézmény/személy) 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.

4. A DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

Bizonylat	Kitöltő/ Készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó Lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

5.1 A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulójára, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2017. 01. hó 01. napjától hatályos.

5.2 A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában, a honlapon.

Dátum: 2016. 11. 20.

intézményvezető aláírása

Melléklet

Panasznyilvántartó Lap

Sorszám:	
Panasz benyújtásának ideje:	..... év ..... hó ..... nap
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzandó):	szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail
Panaszos adatai:	Intézmény neve, címe: Képviseletében eljáró személy: Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax):
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
Panasz lezárásának határideje:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása	
Panasz megválaszolásának ideje, módja	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	