

Az Algyői Fehér Ignác Általános Iskola

panaszkezelési szabályzata

át

(az iskola házirendjének mellélete)

Célunk, hogy a tanulót, szülőt, pedagógust, alkalmazottat, az iskolába érkező személyt érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Az iskola tanulóit, szüleiket, gondviselőiket, az iskola dolgozóit, valamint az iskolába panasszal érkező személyt *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 vezetője *köteles megvizsgálni*. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Panaszkezelési eljárás:

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A **pedagógusok és egyéb alkalmazottak** egyénileg és a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül is élhetnek panasztételi joggal.

A **szülők** egyénileg, illetve a szülői szervezeten keresztül is jelezhetik panaszaikat.

A **tanulók** egyénileg, valamint a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panaszkezelés során alkalmazott alapelvek:

- Objektív, pártatlan kivizsgálás, kulturált ügyintézés
- Tényállás tisztázása, körültekintő feltárása, így a panasz körülményeitől függően a panaszban érintett személyek meghallgatása, nyilatkozattételre való felhívása, dokumentumok vizsgálata
- Egyenlő bánásmód követelményének megtartása
- Panaszos személyének védelme – nem érheti hátrány a panaszost beadványa kapcsán
- A panaszügy lezárásaként meghozott intézkedés a kiváltó okok megszüntetésére, a megfelelő állapot visszaállítására szolgál
- 6 hónapon túli, vagy ismeretlen személytől érkező panasz kivizsgálása mellőzhető, ugyanígy mellőzhető a kivizsgálása az azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett, ismételt panaszbeadványnak

A panasz benyújtásának formái:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaitak megtehetik:

- szóban,
- írásban (levélben, beadványban, elektronikus levélben),
- a partneri elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken.

A panaszkezelés lépcsőfokai

Konkrét esetben az eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy intézményvezető-helyetteshez fordul.

Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.

A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

Szóban, a tanulótól, felnőttől érkező panasz esetén:

A tanuló vagy felnőtt problémájával az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes nevelőt keresheti. Tanórákon jelentkező problémákat a tanító, a szaktanár kezeli. Napközben délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis nevelők, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni.

Ha az ügyeletes nevelő, a szaktanár, a napközis nevelő, a foglalkozást tartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében továbbítja azt az osztályfőnöknek, illetve a probléma megoldását az osztályfőnöktől kérheti a tanuló, a felnőtt.

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére közvetlenül az intézményvezető-helyetteshez fordulhat a panaszos.

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető-helyettes jelez az intézményvezető felé. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, felnőtt az intézményvezetőjéhez fordulhat.

Alkalmazottól érkező panasz esetén:

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 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.

A folyamatot az intézményvezető felügyeli, 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.

Írásban érkező panasz esetén:

A panaszbejelentés az intézményvezetőhöz kerül, aki az esetet kivizsgálja. A panaszosnak írásban válaszol.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető *Panaszkezelési feljegyzést készít*, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása. A feljegyzés elkészítése után az intézményvezető kivizsgálja a panaszügyet az érintettek meghallgatásával.
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja 14.01.20
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma

419

Panaszkezelési határidők:

- Az érintettnek a problémáról való értesülést követően, ha kompetens annak megoldásában azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a következő szintre.
- Az intézményvezető-helyettes 5 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és

megtenni a megfelelő intézkedéseket.

- Az intézményvezető 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel. Majd legkésőbb 30 napon belül lezárja a panaszt.
- A vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszt írásban értesíteni kell.
- A 30 napos határidő indokolt esetben meghosszabbítható, az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

10 50 14 21 30

án

Panaszkezelési feljegyzés

Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:	
Panasz leírása:			
neve:		Kivizsgálás módja:	
Panasz fogadó	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés:			
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
áí		2014.01.30	

Az Algyői Fehér Ignác Általános Iskola panaszkezelési szabályzatának elfogadására tett nyilatkozat

A szabályzatot a szülői szervezet (Szülői Munkaközösség) megismerte. Aláírással tanúsítom, hogy a szülői szervezet véleményezési jogát jelen szabályzat esetében gyakorolta, a szabályzatban foglalt rendelkezésekkel egyetért.

Algyő, 2016. 12. 19.


szülői szervezet képviselője

10 50 14. 07. 30

án

Az Algyői Fehér Ignác Általános Iskola panaszkezelési szabályzatának elfogadására tett nyilatkozat

A szabályzatot az Iskolaszék megismerte. Aláírással tanúsítom, hogy az Iskolaszék egyetértési jogát jelen szabályzat esetében gyakorolta, a szabályzatban foglalt rendelkezésekkel egyetért.

Algyő, 2016. 12. 19.

Malatky Zsuzsanna

.....
az Iskolaszék képviselője

2016. 12. 19.

át

Az Algyői Fehér Ignác Általános Iskola panaszkezelési szabályzatának elfogadására tett nyilatkozat

A szabályzatot az intézmény Diákönkormányzata megismerte. Aláírással tanúsítom, hogy a Diákönkormányzat egyetértési jogát jelen szabályzat esetében gyakorolta, a szabályzatban foglalt rendelkezésekkel egyetért.

Algyő, 2016. december 16.


.....

a Diákönkormányzat vezetője

AC 50 14. 0130

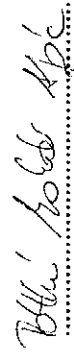
án

Az Algyői Fehér Ignác Általános Iskola panaszkezelési szabályzatának elfogadására tett nyilatkozat

A szabályzatot az Intézményi Tanács megismerte. Aláírással tanúsítom, hogy az Intézményi Tanács véleményezési jogát jelen szabályzat esetén gyakorolta, a szabályzatban foglalt rendelkezésekkel egyetért.



Algyő, 2016. 12. 09.



az Intézményi Tanács képviselője

2016. 12. 09.

ár