



**Az Algyői Fehér Ignác Általános Iskola
Panaszkezelési Szabályzata
2019.**

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 intézményvezető-helyettes köteles megvizsgálni.** (Alsós tanulók esetében az alsós munkaközösség, felsős tanuló esetében a felsős munkaközösségek ügyeiben rendszerint eljáró intézményvezető-helyettes köteles a megvizsgálásra. Az iskola közalkalmazottaival kapcsolatos panaszokat az intézményvezető köteles kivizsgálni.)
- A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

I. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az illetékes intézményvezető-helyetteshez fordul.
3. Az illetékes intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06 62/517-192)
- levélben (6750 Algyő, Sport u.5.)
- elektronikusan: algyoiskola@gmail.com, vagy az elektronikus naplón keresztül
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az érintett intézményvezető helyettes, intézményvezető hatáskörébe tartozik.

III. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
 - Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, 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.

IV. 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 felelős 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 rögzíti 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 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 iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli 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 gazdája az intézményvezető-helyettes, 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.

V. Dokumentációs előírások

- A panaszokról az intézményvezető-helyettesek Panaszkezelési nyilvántartást kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:
 - a panasz tételének időpontját;
 - a panasztevő nevét;
 - a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum);
 - a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
 - a panasz kivizsgálásának módját, eredményét;
 - az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
 - az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
 - a panasztevő tájékoztatásának időpontját
 - ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát;
 - írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja,

- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja;
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendő(k)ről.

Algyó, 2019. szeptember 2.