

A Sombereki Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

Panaszkezelési Szabályzata

Készítette:

Hoffmann Flóriánné

intézményvezető

PANASZKEZELÉSI REND AZ ISKOLÁBAN

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola a partnerek 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

- A panaszkezelés menetének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnai a panasz okát, indokát, és jogos panasz esetén eljárást kell 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.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-csütörtökig 8.00-16.00 között, pénteken 8.00-13.00 között az iskolatitkárnál, és a munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken.	Somberek, Rákóczi utca 21. 7728
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irattal	hétfőtől-csütörtökig 8.00-16.00 között, pénteken 8.00-13.00 között az iskolatitkárnál,	Dunaszekcső, Rév utca 4. 7712
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	siskola@altisk-somberek.sulinet.hu titkarsag@altisk-dunaszekcso.sulinet.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja, és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közli.

Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatja a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló irányában az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

1. szint

Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök legkésőbb a következő munkanapon 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.

2. szint

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető felé.

A tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

3. szint

Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul. Az intézményvezető 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.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

1. szint

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.

2. szint

Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Ezután az tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

3. szint

Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.

4. szint

Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

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

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

Az írásban benyújtott panaszokról az igazgatóhelyettes vagy tagintézmény-vezető *„Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni*, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
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
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

4. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az intézményvezetőnél, a tagintézmény-vezetőnél, az iskolatitkárnál, az iskola és a tagiskola honlapján is elérhető.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017. szeptember 1. napjától hatályos

A Panaszkezelési Szabályzatot a Sombereki Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola alkalmazotti közössége elfogadta.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Sombereki Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola Dunaszekcsői Tagiskola alkalmazotti közössége elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Somberek, 2017. 09. 01.

.....
Szülői Szervezet képviselője

.....
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Hoffmann Flóriánné
intézményvezető

5. 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:	

.....
panasztevő aláírása

.....
panaszfogadó aláírása