

Panaszkezelési Szabályzat

2023.

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 a panasz milyenségétől függően az osztályfőnök és az intézmény igazgatóhelyettese *köteles* megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

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

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-34-340-281)
- írásban (2900 Komárom, Szabadság tér 2.)
- elektronikusan (petofi.iskola@komarom.hu), nem közösségi portálon

3. A panaszkezelés célja:

A munkavégzés során a szülők, tanulók, alkalmazottak körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen feloldani, megoldani.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

I. szint

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök a legrövidebb időn belül 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.

II. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az érintett intézményvezető-helyettes és/ vagy intézményvezető felé.
- Az érintett intézményvezető-helyettes és/ vagy intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékeli a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.

III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- 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.

A folyamatot figyelemmel kíséri az intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

I. szint

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az SZMSZ-ben rögzített feletteséhez.
- 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.

II. szint

- 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 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.

III. szint

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamatot figyelemmel kíséri az intézményvezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

6. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint

- A panaszos szülő az osztályfőnökhöz és a szaktanárhoz fordul problémájával.
- Az osztályfőnök és a szaktanár megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök vagy a szaktanár 5 munkanapon belül egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan zárul.

II. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a legrövidebb időn belül az intézményvezető-helyettes felé.
- Az intézményvezető-helyettes 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan lezárul.

III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 20 napon belül megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére
- Fenntartó egyeztetet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy eredményesen lezárul

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, 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.
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. Írásban tett panasz esetén 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

6. 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:	

Komáromi Petőfi Sándor Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzata

Jelen szabályzat a nevelőtestület jóváhagyását követő napon lép hatályba.

A szabályzat az intézmény dolgozói és partnerei számára nyilvános.

Tárolása: A tanári szobában és az iskolai honlapon.

**A Panaszkezelési Szabályzatot a Komáromi Petőfi Sándor Általános Iskola
tantestülete elfogadta.**

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

Komárom, 2023. április 17.

József Remeszlai

.....
Szülői Szervezet képviselője



Szabó Csengezsiné

.....
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Molnár Csaba Attiláné

.....
Molnár Csaba Attiláné
intézményvezető