

DUNAKESZI SZÉCHENYI ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



Dunakeszi, 2017. december 04.

Nevelőtestület elfogadó határozatának száma: ⁶⁻⁷⁷ /2017/PC2601



Czimmermann Judit

intézményvezető

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az Iskola használói és partnerei 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 használóinak, 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 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 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. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől péntekig 8.00 – 16.00 óra között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZMK értekezleten.	2120 Dunakeszi, Károlyi utca 23.
ÍRÁSBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8.00 – 16.00 óra között az iskola titkárságán	iskolatitkar@alag.hu
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést a panaszos felé indokolással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl: étkezés, telefonhasználattal összefüggő magánjellegű sérelmek, vagyontárgy eltulajdonítás, iskolán kívül történt esemény) akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3. A folyamat leírása

➤ **A panaszos pedagógus**

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkár
2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
3. szint: fenntartó/munkáltató

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

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

➤ **A panaszos tanuló**

1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

➤ **A panaszos szülő**

1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

➤ **A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával**

Szükség szerint az iskolatitkártól segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

3. LÉPÉSEK TANULÓK ÉS SZÜLŐK PANASZAI ESETÉN

- Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Feljegyzés készülhet.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák vagy a szülő továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat. Feljegyzés készülhet.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat. Feljegyzés készül.
- Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a panaszos írásos formában jelzi a panaszt az intézményvezetőnek, mellékelve az egyéb írásban benyújtott dokumentumokat, pl: üzenő, szakvélemény, 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. Feljegyzés készül.
- 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, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési HELY	Megőrzési IDŐ	Másolatot kap
Panasz	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes(ek), intézményvezető, fenntartó képviselője.

Értesítést kap

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

Az írásban érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) nevét, intézményi kötődését,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldásárára szolgáló intézkedést, leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézésében eljáró végrehajtásáért felelő személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

5. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az intézmény titkárságán és az iskola Weblapján is elérhető.

Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása

Nevelőtestület, Szülői Munkaközösség, DÖK, Intézményi Tanács képviselői: 2017. 11.28-2017.12.04. között elektronikus úton megismerték, véleményezték.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2017. december 4. napjától hatályos.

Melléklet: Elfogadó nyilatkozatok, aláíróívek, jegyzőkönyvek.