

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Balatonszentgyörgyi Dobó István Általános Iskola
8710 Balatonszentgyörgy, Csillagvár u. 9.
OM 034065

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola 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 panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni 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.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

Bejelentés formája	módja	időpontja	elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon, fogadó órán, szülői értekezleten, SZMK értekezleten	Balatonszentgyörgyi Dobó István Általános Iskola 8710 Balatonszentgyörgy, Csillagvár u. 9.
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon doboistvaniskola@gmail.com	

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

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

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

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 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.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes vagy az igazgató felé. Az igazgatóhelyettes vagy az igazgató 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.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazottak a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint 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.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai, szintjei

I. szint

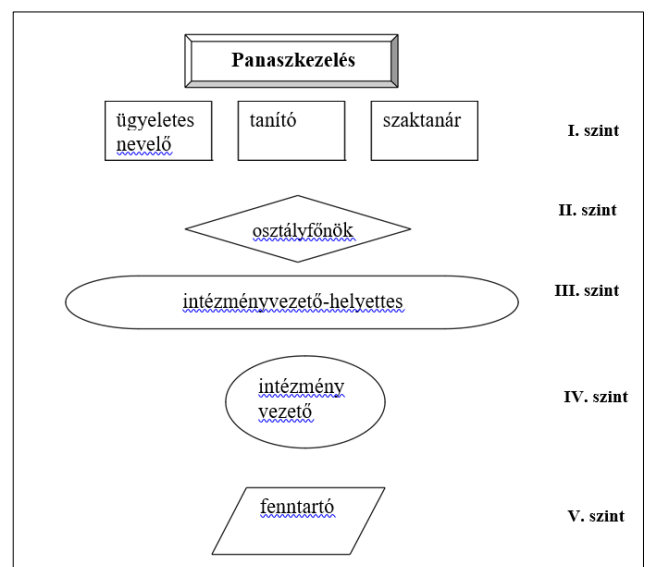
A tanuló/felnőtt problémájával az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes nevelőt keresheti.

Tanórákon jelentkező problémákat a tanító, a szaktanár kezeli. Napköziben, tanulószobán, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis, tanulószobás nevelők, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni.

II. szint

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.

III. szint



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

IV. szint

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető-helyettes jelez az intézményvezető felé.

Nem megnyugtató problémakezelés esetén a panasz bejelentője a Siófoki Tankerülethez fordulhat.

V. szint

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól (Siófoki Tankerületi Központ) kérhet jogorvoslatot.

4. Panaszkezelési határidők

- I. II. szinten 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 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézményvezető 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel.
- A fenntartó 30 napon belül megvizsgálja a panaszt.
- Az intézményvezető 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettes *„Panaszkezelési nyilvántartás”-t* vezet, melyet az iskolatitkár iktat, és 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

6. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az iskola a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

7. Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

8. Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap		Sorszám:
Panasztétel időpontja: Benyújtás módja: szóbeli - írásbeli postai úton - e-mailben - személyesen		Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:
Panasz leírása:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős	neve:	beosztása:
Kivizsgálás módja:		Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
Panasz lezárásának ideje:		