

Panaszkezelési Szabályzat

Dunaharaszti Hunyadi János Német
Nemzetiségi Általános Iskola

2018

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, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei, a tagintézmény vezetője kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.

2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető helyettesekhez/ tagintézmény vezetőhöz 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 panaszukat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-24-531-020)
- írásban (2330 Dunaharaszti, Földvári u. 15.)
- elektronikusan (info@hunyadi-dh.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az intézményvezető helyettesek/tagintézmény-vezető hatáskörébe tartozik.

Az írásban megfogalmazott panaszt minden esetben a titkárságra kell leadni, ott kell iktatni és a benyújtás napján érkeztetni. Minden beadványra az ügyintéző, az átvételtől számított 15 naptári napon belül köteles írásban válaszolni, a választ postai úton kell megküldeni. A kiküldést illetve az átvételt dokumentálni kell. Az ügyintézés határideje egy alkalommal 15 naptári nappal meghosszabítható.

3. A szülő vagy a tanuló részéről benyújtott panaszok kezelése

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz, az érintett pedagógushoz fordul.
- Az osztályfőnök/ érintett pedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök/érintett pedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök/érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető/intézményvezető - helyettes/tagintézmény-vezető felé.
- Az intézményvezető/intézményvezető helyettes/tagintézmény-vezető 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 értékelik 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.

Abban az esetben, ha a panasz az iskola valamely döntése, határozata ellen irányul, akkor az iskolavezetés érintett tagja fog tájékoztatást adni a szülőnek a döntés törvényességi vonatkozásairól, annak indokairól és okairól illetve a felmerült probléma törvényes, egyéb megoldási lehetőségeiről. Ha a szülő továbbra is fenntartja álláspontját, akkor panaszával az Intézményi Tanácshoz vagy a fenntartóhoz fordulhat.

Olyan esetben, amikor a diákok egymás közötti konfliktusából származó szülői panasz fogalmazódik meg, akkor elsőként az érintett osztályfőnök meghallgatására kerül sor. Súlyosabb esetben az igazgató resztoratív eljárást kezdeményez. Amennyiben ez eredménytelen, az intézményvezető dönt a fegyelmi eljárás megindításáról.

4. 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 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. 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 értékelik, hogy, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 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.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető helyettesek/tagintézmény-vezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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.

Dunaharaszti, 2018. december 5.

Karlné Purczeld Erika

intézményvezető

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása		
Panaszt fogadó	neve:	kivizsgálás módja:
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

