

A PANASZKEZELÉS RENDJE

Célja: a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Alapvető szabályai:

- A panaszos problémájával az érintetthez forduljon.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye **nem csak neki fontos**.
- Az idő nem mindig segít, az ügyek csak néha oldják meg magukat.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- Nem kell minden panasz feloldásának az igazgatónál kezdődnie ill. végződnie.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.

A panasz jogosságának vizsgálata.

- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel.
- Tanulságok megfogalmazása.
- A szükséges intézkedések megtétele.
- Az érintettek tájékoztatása.

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

Panaszkezelési eljárás:

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

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, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis 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 igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére közvetlenül az igazgatóhelyetteshez fordulhat a panaszos.

IV. szint

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé.
Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, felnőtt az intézmény igazgatójához fordulhat.

V. szint

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

A panaszközlés szinterei:

- fogadóórákon
- szülői értekezleteken
- egyéb értekezleteken, megbeszéléseken

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 igazgatóhelyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az igazgató 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel.
- A fenntartó 30 napon belül megvizsgálja a panaszt.

Az igazgató, a fenntartó 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

I.	szint	ügyeletes	tanító	szaktanár
II.	szint	osztályfőnök		
III.	szint	igazgatóhelyettes		
IV.	szint	igazgató		
V.	szint	fenntartó		

A panaszkezelési rendje

Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőit, 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 az intézmény igazgatóhelyettesei kötelesek megvizsgálni aszerint, hogy a panasz melyik tagozatot érinti.

Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az általános igazgatóhelyetteshez fordul,
3. Az általános igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon
- elektronikusan
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken
- az önértékelésben és tanfelügyeleti eljárás során használatos kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az általános igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap 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 igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 a beválást.
-
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé. Az iskola igazgatója 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 folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

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 felelős 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 a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.

- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. 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.
- A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettesek „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.

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: