

**A Tiszavasvári Kabay János Általános Iskola
Panaszkezelési Szabályzata**

**A Tiszavasvári Kabay János Általános Iskola
Szervezeti és Működési Szabályzatának melléklete**

Panaszkezelési rend a Tiszavasvári Kabay János Általános Iskolában

Az iskola tanulóit és szüleit, gondviselőiket, nevelőszüleit, az iskola más ügyfeleit valamint az iskola alkalmazottait *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskolaköteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” - ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, azok szüleit, nevelőszüleit és minden új alkalmazottat tájékoztatni kell.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen az iskola titkárságán
- telefonon: 06-42/275-118
- írásban (4440, Tiszavasvári, Ifjúság utca 8.)
- elektronikusan az tvasvari-iskola@freemail.hu email címen

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik. Minden esetben írásbeli feljegyzésnek vagy jegyzőkönyvnek kell készülni, melyet az érintettek aláírnak.

2. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, és a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz, gyermekvédelmi felelőshöz vagy a DÖK-vezetőhöz fordul.

- A DÖK-vezető vagy a gyermekvédelmi felelős megkeresi az osztályfőnököt és elmondja a panaszt.
 - 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

3. 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 folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.

- o Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- o Ezt követően 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 az intézményvezető a beválást.

2. szint:

- o Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- o 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban.
- o Ezután, a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkora a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

3. szint:

- o 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 intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint:

- o A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- o Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- o Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

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

3. 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.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. szint:

- A panaszos problémájával a titkárságra fordul, ahol a panaszt érintő terület felelőiséhez irányítják.
- A panaszt érintő terület felelőse aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a panaszt érintő terület felelőse egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a panaszt érintő terület felelőse nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

3. 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.

4. szint:

- o A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- o Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „*Panaszkezelési nyilvántartást*” 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 időpontjai
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 teendőkről.

7. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete **2018. szeptember 1-én** lép hatályba.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában, a honlapon.

Tiszavasvári, 2019. szeptember 1.

Ráduly Zsolt
intézményvezető

8. Melléklet

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: id	