

# **Panaszkezelési Szabályzat**

2018

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. Bevezetés

Az iskola 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 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 elemzi az iskolavezetés.
- 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	munkaidőben az iskola titkárságán kérhető időpont az adott pedagógushoz, fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZMK értekezleten	2335 Taksony, Iskola u. 3.
IRÁSBELI	személyesen	munkaidőben az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	taksonyvezer@gmail.com

### 2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntés/intézkedés nyilvánosságra hozható, személyiségi jogokat nem sértő részét indoklással közöljük.

Az írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban küldjük meg a választ a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

### **2.3 A folyamat leírása**

#### I. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
3. szint: intézményvezető-helyettesek
4. szint: intézményvezető

#### II. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettesek
4. szint: intézményvezető

#### III. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

### **2.4 Diákok 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 folyamat.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnökhöz továbbítják azt.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettesekhez. Ha az intézményvezető-helyettesekkel közösen rendezik a panaszt, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Ha az intézményvezető-helyetteseknek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek, mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés.
- Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- Ha a szülő vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartónak, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

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

### 3. DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

A bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	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-helyettesek, intézményvezető.

#### Értesítést kap

1. A panaszos
2. Irattár
3. A rendkívüli esetet az intézményvezető köteles bejelenteni a fenntartónak.

### 4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény /személy) adatait,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős 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 és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

#### Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018. ....napjától hatályos.

## PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Benyújtás ideje:	..... év, .....hó, .....nap
Benyújtás módja:	szóbeli - írásbeli (postai úton/e-mailben / személyesen átadott levélben)
Panaszos adatai:	Neve:  Címe:  Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények, stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panasz elemzéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....  
panaszos

.....  
panaszt átvevő

**A Panaszkezelési Szabályzatot a Taksony Vezér Német Nemzetiségi Általános Iskola  
tantestülete elfogadta.**

**A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.**

Taksony, 2018. ....

.....  
Szülői Szervezet képviselője

.....  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Winklerné Tomana Ildikó  
igazgató