

Gégényi
Gárdonyi Géza
Általános Iskola

OM:202966



Kisvárdai Tankerületi
Központ SD1101

4517 Gégény, Rákóczi út 42.

☎/☎:+36-(45)-463-004

✉: gegenyiskola@gmail.com

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Gégény, 2017.09.01.

Utolsó módosítás:
2024.09.01.

Jóváhagyta és kiadta:

Balláné Balogh Aranka
igazgató

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola a 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 partnerein elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi törekvésünknek.

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 elemezzük.
- 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

<i>Forma</i>	<i>Mód</i>	<i>Időpont</i>	<i>Elérhetőség</i>
<i>SZÓBELI</i>	<i>személyesen</i>	<i>hétfőtől – péntekig 8:00-16:00 között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon szülői értekezleteken</i>	<i>4517 Gégény Rákóczi út.42.</i>
<i>ÍRÁSBELI</i>	<i>személyesen vagy más által átadott irat útján</i>	<i>hétfőtől – péntekig 8:00-16:00 között az iskola titkárságán</i>	
	<i>postai úton</i>	<i>bármikor</i>	<i>gegenyiskola@gmail.com</i>
	<i>elektronikus úton</i>	<i>bármikor</i>	

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkeztetés, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3. A folyamat leírása

I. A panaszos pedagógus

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
 - 1. szint: iskolatitkár
 - 2. szint: fenntartó személyügyi referense vagy igazgató
 - 3. szint: fenntartó
- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
 - 1. szint: munkaközösség-vezető
 - 2. szint: igazgatóhelyettes
 - 3. szint: igazgató

II. A panaszos tanuló

- 1. szint: az érintett pedagógus
- 2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
- 3. szint: igazgatóhelyettes
- 4. szint: igazgató

III. A panaszos szülő

- 1. szint: az érintett pedagógus
- 2. szint: osztályfőnök
- 3. szint: igazgatóhelyettes
- 4. szint: igazgató

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

Diákok és szülők panaszai esetén:

- 1. 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.
- 2. 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 osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárásra kerül a probléma megoldási folyamata.
- 3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyetteshez. Ha az igazgatóhelyetessel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- 4. Ha az igazgatóhelyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl.: panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- 5. Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- 6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

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

3. A DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

<i>Bizonylat megnevezése</i>	<i>Kitöltő/készítő</i>	<i>Megőrzési HELY</i>	<i>Megőrzési IDŐ</i>	<i>Másolatot kap</i>
<i>Panasznyilvántartó Lap</i>	<i>Iskolatitkár</i>	<i>Iktató</i>	<i>3 év</i>	<i>Panaszos</i>
<i>Feljegyzések</i>	<i>Iskolatitkár</i>	<i>Iktató</i>	<i>3 év</i>	<i>Panaszos</i>

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő személy

Intézkedést hozhat:

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettes, igazgató.

Értesítést kap:

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az igazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

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 szerzett információkat és az esetleges szakvéleményt.

5. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán elérhető.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2024. szeptember 1. napjától hatályos.

Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása

Nevelőtestület, 2024.08.29.

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

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

.....
panaszos

.....
panaszt átvevő