

INTÉZMÉNYI PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Panaszkezelési rend az intézményben

Az intézmény tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A szabályozás célja: A panaszként felmerülő problémák és konfliktusok gyors és szakszerű megoldása, a feltárt hibák orvoslása, az intézményi hatékonyság és a partneri elégedettség növelése.

Alapelvek:

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezni kell.
- Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménnyel jogviszonyba kerüléskor a házirenddel együtt minden tanuló, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Alkalmazási terület: A szabályzat az intézmény minden egységére vonatkozik, és kiterjed az intézmény szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevőkre is.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-72-252 657)
- írásban (7624 Pécs, Szigeti út 97.)
- elektronikusan (info@krleza.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkárok, a szaktanárok, az osztályfőnökök, az intézményvezető-helyettesek, ill az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Az intézmény vezetősége 5 munkanapon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel. Az egyeztetést követően megteszi a megfelelő intézkedéseket. 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.: étkezés), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

3. A folyamat leírása

I. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

II. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

III. A panaszos az iskola alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: igazgató helyettes (pedagógus), gazdaságvezető (technikai)
2. szint: intézményvezető
3. szint: fenntartó

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményvezető-h
3. szint: intézményvezető

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

4. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

1. A panaszos problémájával kötelezően, először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

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 lezárult 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 intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

4. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés.

5. Ezt követően az intézményvezető 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 a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

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

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési HELY	Megőrzési IDŐ	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes(ek), intézményvezető.

Értesítést kap

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

5. EGYEBEK

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az intézmény szervezeti és működési szabályzatának részét képezi és a Panasznyilvántartó Lappal együtt elérhető az intézmény titkárságán, és az iskola Weblapján.

Hatálybalépés

Az SZMSZ-el azonos.

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény tantestülete, a Szülői Szervezet, valamint a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Panasznyilvántartó lap (minta)

Sorszám:	
Benyújtás ideje: év hó nap
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 szerzett 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 melléletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....
panaszos

.....
panaszt átvevő

Pécs, 2021. szeptember 1.

Dr. Mándityné Zsifkovich Ágnes
intézményvezető