



Kunmadarasi Református Általános Iskola és Óvoda
5321 Kunmadaras, Kálvin út 2.

Telefon: 06 30 784 49 68, 06 30 792 16 97

E-mail: kunmrefi@citromail.hu

OM 200016



Panaszkezelési Szabályzat

Kunmadarasi Református Általános Iskola és Óvoda

2020.

1. Általános rész

Az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát.

Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

2. Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén a fent megnevezett vezetők kötelesek az okelhátírásával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.
-

2.1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz, illetve az érintett pedagógushoz fordul.
2. Az osztályfőnök, az érintett pedagógus kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyettes
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

3. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen;
- telefonon;
- írásban;
- elektronikusan;

A panaszok kezelése – panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az intézményvezetőhelyettes vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

Célja: a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Folyamata:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz, vagy az érintett pedagógushoz 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 intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha az intézményen belül a probléma nem megoldható, akkor a jelzés továbbításra kerül a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője 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 értékeléséhez.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak (pedagógus, nem pedagógus) részére

Célja: az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Folyamata:

- Az alkalmazott panasztát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerül.
- 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejáratával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelzi azt.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös írásbeli javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 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 eljárás törvényi szabályozók határozzák meg.

- A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

6. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz vagy az érintett pedagógushoz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panasossal.
- 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 intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panasossal.
- 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.
- 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 panaszos bejelenti a panaszát az oktatási biztosa felé.
- Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, amelynek 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 kivizsgálás módja, eredménye;
6. Az esetleg szükséges intézkedések megnevezése, várható eredménye;
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve;
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja;
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak a 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 nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Kunmadarasi Református Általános Iskola és Óvoda nevelőtestülete elfogadta.

A Szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Kunmadaras, 2020. március 2.

Sári Katalin

Sári Katalin

felső munkaközösségvezető

Sári Mária

Sári Mária

alsó munkaközösségvezető

Pruzsinszkyne Makó Margit

Pruzsinszkyne Makó Margit

igazgató



