

**A MENDEI
GÉZA FEJEDELEM
ÁLTALÁNOS ISKOLA**

**PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZATA**

Jelen belső szabályzat a Mendei Géza Fejedelem Általános Iskola (továbbiakban: intézmény) tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magában.

Intézményünk partneri panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – tanulók, szülők, alkalmazottak – elégedettsége és a fejlődés érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézménykultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Alapelvek

- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményét felhasználjuk további munkánk során.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnunk kell.
- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.

- A panasz kezelését a legközelebbi fokon kell elkezdni, betartva a hivatali utat.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

Panaszkezelési eljárás

- A panasz jogosságának vizsgálata
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel
- Tanulságok megfogalmazása
- A szükséges intézkedések megtétele
- Az érintettek tájékoztatása

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

Panaszkezelési rend

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles vagy jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A Panaszkezelési szabályzat megismertetése a tanulókkal, a szülőkkel és az új dolgozókkal a Házirenddel együtt az iskolába lépéskor történik, felelőse az intézményvezető.

A panaszkezelés hivatali útja

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az intézményvezetőhöz fordul.
3. A panaszt tevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

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

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panaszt tevők panaszait megtehetik

- személyesen
- telefonon (+36-29-438 008)
- írásban (2235 Mende, Forrás köz 1.)
- elektronikusan:
 - KRÉTA rendszeren keresztül
 - e-mailben (gezafedelem.mende@cegleditk.hu)

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, 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 a beválást.

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak esetén

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor 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, a megállapodást írásban rögzítik, ha elfogadja 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 a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös 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 a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panaszos 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 panaszos tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panaszos nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panaszos a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. Egy nyomtatott példány a tanáriban kerül kifüggesztésre, az intézmény honlapján ([www. gezasuli.hu](http://www.gezasuli.hu)) mindenki számára hozzáférhető.

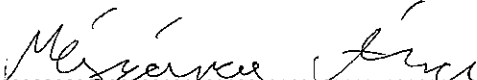
A Panaszkezelési Szabályzatot a Mendei Géza Fejedelem Általános Iskola tantestülete és alkalmazotti köre elfogadta.

A szabályzatot az Intézményi Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadásra javasolta.

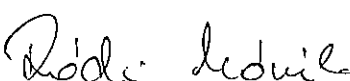
Mende, 2021. november 15.

.....

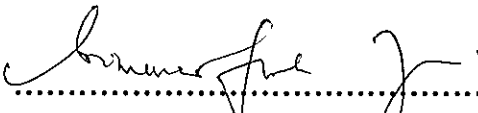

ISZSZ képviselője

.....


DÖK képviselője

.....


alkalmazottak képviselője

.....


**Nimmerfroth Judit
intézményvezető**

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja		Panaszt tevő neve
Panasz leírása		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panaszos tájékoztatásának időpontja: