**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Intézmény neve:**

**Teskándi Csukás István Általános Iskola**

**OM azonosító: 037598**

**8991 Teskánd, Rákóczi Ferenc utca 31.**

Mándli Péter

intézményvezető

1. **ÁLTALÁNOS RÉSZ**
   1. **Bevezetés**

Az iskola a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

* 1. **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**

* Apanaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
* A beérkezett észrevételeket elemezzük.
* Apanaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
* Ahivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
* Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

1. **PANASZKEZELÉS MENETE**

**2.1. A panasz bejelentése**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***FORMA*** | ***MOD*** | ***IDŐPONT*** |  | ***ELÉRHETŐSÉG*** |
| SZÓBELI | személyesen | hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon. munkatervben  tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken |  | 8991 Teskánd, Rákóczi Ferenc u. 31.  +3692/570-020 (11-es mellék) |
| ÍRÁSBELI | személyesen vagy más által átadott irat útján | hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán |  |
| postai úton | bármikor |  |
| elektronikus úton | bármikor |  | teskand@csukas-suli.hu |

**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.: étkezés, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

**2.3.** A **folyamat leírása**

1. **A** **panaszos pedagógus**
2. A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
3. szint: iskolatitkár
4. szint: intézményvezető
5. szint: fenntartó
6. A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
7. szint: munkaközösség-vezető
8. szint: intézményvezető-helyettes
9. szint: intézményvezető
10. **A** **panaszos tanuló**
11. szint: az érintett pedagógus
12. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő pedagógus
13. szint: intézményvezető-helyettes
14. szint: intézményvezető
15. **A panaszos szülő**
16. szint: az érintett pedagógus
17. szint: osztályfőnök
18. szint: intézményvezető-helyettes
19. szint: intézményvezető
20. **A** **panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával**

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

**Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

* A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
* Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
* 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 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
* 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 iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
* Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy, 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 eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
* A folyamat gazdája az intézményvezető helyettes, 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.

**Panaszkezelés tanulók és szülők részére**

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, a diák, vagy a szülő továbbra is elégedetlen, panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyetteshez. Ha a panasz az intézményvezető-helyettessel közösen rendezésre kerül, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
4. Ha az intézményvezető-helyettesnek 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.

1. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
2. 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, KRÉTA naplón keresztül, 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 | 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, igazgatóhelyettes, intézményvezető.

**Értesítést kap**

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

**4. PANASZNYÍLVÁNTARTÁS**

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. év szeptember 1. napjától hatályos.

**Panaszkezelési szabályzat megismerése, elfogadása**

Nevelőtestület, 2018. 08.30.

Mándli Péter

intézményvezető

**PANASZNYÍLVÁNTARTÓ LAP**

|  |  |
| --- | --- |
| Sorszám: |  |
| Benyújtás ideje: | év hónap 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 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