

2017.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BOLDOG GIZELLA KATOLIKUS ÁLTALÁNOS ISKOLA

BÖHMNÉ KROH KATALIN
INTÉZMÉNYVEZETŐ

Panaszkezelési szabályzat

I. Panaszkezelési rend:

- Az iskolába járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az iskola munkavállalóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az **iskola köteles**, illetve **jogosult intézkedésre**.
- A panasz jogosságát, azzal kapcsolatos körülményeket **az iskola vezetője köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén **köteles** az ok elhárításával kapcsolatban **intézkedni**.
- A „**Panaszkezelési szabályzat**”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden **új szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell**.

II. A szabályozás célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében **keletkező problémák megfelelő szinten** és a legkorábbi időpontban **való megoldása**.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény munkavállalói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

III. Eljárás rend:

1. A panaszt, elsősorban és **először a panaszt tevővel kell tisztázni**. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
2. A panaszt legalább a **2. szinttől** írásba kell foglalni.
3. Amennyiben a probléma megoldásához **türelmi időre van szükség**, meghatározott időtartam után (**1 hónap**) az érintettek közösen értékelik a beválást.
4. A panaszkezelés **rendjét az érintettekkel ismertetni kell**.
5. A panaszokkal kapcsolatos **dokumentációt** erre a célra **kijelölt iratgyűjtőben kell tartani**.
6. Az **intézményvezető ellenőrzi** a panaszkezelés **folyamatát**, összegzi a **tapasztalatokat** és **értékeli a megvalósítást** illetve **szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít**.

IV. A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. A konkrét esetben **eljáró személy** (pedagógus) **kezeli a problémát**, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
2. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz, vagy a fenntartóhoz fordul.

V. Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-69-322-670)
- írásban (7700 Mohács, Szabadság u. 2.)
- elektronikusan (boldoggizellamohacs@gmail.com)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az igazgató vagy a fenntartó hatáskörébe tartozik.

VI. A tevékenységek szintjei, lépései:

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	intézményvezető, pedagógus
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	intézményvezető, pedagógus

1. szint: A **panaszos** (saját vagy gyermeke képviselőjében) **az osztály pedagógusához, osztályfőnökéhez** fordul problémájával.

- A pedagógus **megvizsgálja a panasz jogosságát**. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; **ha jogos, továbbviszi az érintettek felé**.
- Jogos panasz esetén **egyeztet az érintettekkel** és a panaszossal, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- A pedagógus **tájékoztatja vezetőt**.
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős: pedagógus

2. szint: A pedagógus továbbítja a **panaszt az intézményvezető felé**

- A vezető **egyeztet a panaszossal** és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: intézményvezető

3. szint: A panaszos bejelenti, vagy **az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé**.

- Az intézményvezető a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a **megállapodást írásban rögzítik**. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
- Határidő: 30 nap
- Felelős: fenntartó

Tanulókra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1. szint: A panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** 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.

2. szint: Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a **panaszt azonnal az igazgató felé**.

- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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.

3. szint: Ha a probléma ezek után is fennáll, a **panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé**.

- Az iskola igazgatója 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 igazgatóhelyettes, 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 értékeléshez.

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1. szint: A **panaszos** (munkavállaló) problémájával a témakör felelőséhez (pedagógus, intézményvezető) fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, igazgató, fenntartó
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, igazgató
Munkaügyi/munkajogi kérdések:	igazgató, fenntartó

Munkaszervezési kérdések:	igazgató
Egyéb kérdések:	igazgató

2. szint: Az egyeztetés elindítása a panaszossal.

- Az intézményvezető 5 munkanapon belül **egyeztet a panaszossal** és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást **írásban rögzítik**. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához **türelmi idő szükséges, 1 hónap** időtartam után közösen értékeli a panaszos és az intézményvezető a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg**, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül **a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt**, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató **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 most már csak oda fordulhat. Az eljárást **törvényi szabályozók határozzák meg**.

3. szint: A panaszos bejelenti, hogy a panaszt eljuttatja a fenntartó felé.

- Az igazgató a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- **Fenntartói egyeztetés a panaszossal**, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 30 munkanap
- Felelős: fenntartó

Az intézményvezető a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez

VII. Dokumentációs előírások:

A panaszokról az intézményvezető „**Panaszkezelési nyilvántartás**”-t köteles vezetni, melynek 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 kivizsgálásának módja, eredménye:

6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye:
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja:
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak 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 foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőről.

VIII. Dokumentumok, jogszabályok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 20/2013. (VIII.31.) EMMI rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információ szabadságról

IX. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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

A Panaszkezelési Szabályzatot a Boldog Gizella Katolikus Iskola nevelőtestülete elfogadta.

.....
Böhmné Kroh Katalin
intézményvezető

Mohács, 2017.09.01.

A szabályzatot a Szülői Szervezet megismerte és véleményezte.

Mohács, 2017. szeptember 24.

.....
Szülői Szervezet képviselője