



Törteli Szent István Király Általános Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen belső szabályzat a Törteli Szent István Király 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 a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rend szerint a felmerülő problémák, panaszok a legkorábbi időpontban a megfelelő szinten rendeződjenek.

Panaszkezelési rend

- Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a jogviszonyban álló tanuló, annak szülője, vagy az intézménnyel jogviszonyban álló munkavállaló jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az igazgató vagy helyettese köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, sikertelenség esetén a Ceglédi Tankerületi Központnál intézkedést kezdeményezni.

Panaszkezelés általános menete

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az igazgatóhelyetteshez fordul.
- Az igazgató-helyettes kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul. A panasztevő az igazgatóhoz fordul.
- A panasztevő a Ceglédi Tankerületi Központhoz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen,
- telefonon (06-30-510-1344)
- írásban vagy elektronikusan (az iskola honlapján közzétett elérhetőségeken).

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, igazgató, igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.

Panaszkezelés tanuló esetén

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök lehetőleg még 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 igazgató-helyettes felé. A helyettes jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az igazgató-helyettes 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 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 a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

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 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 szóban vagy 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 felelő, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor a vezető a fenntartó felé jelez. A fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató „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 teendő(k)ről.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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:	

Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatot a Törteli Szent István Király Általános Iskola tantestülete elfogadta. A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

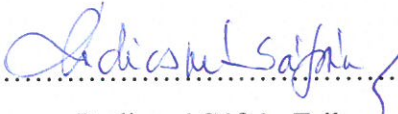
Törtel, 2024. szeptember 1.



Szülői Szervezet képviselője



Diákönkormányzat elnöke



Radicsné Sáfrán Erika

igazgató

