

**Dánszentmiklósi Ady Endre
Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola**

Iktatószám: 157/2018.



Panaszkezelési Szabályzat

Készítette
Gál Mária
intézményvezető



OM 032338

Dánszentmiklős, 2018.

Dánszentmiklős, Dózsa György utca 91.

53/374-008;

30/577-9428

suli.danos@t-online.hu

www.danosisuli.hu

A panaszkezelési rend az iskolában

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Alapelvek:

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-53-374-008, 0630/577-9428)
- írásban (2735 Dánszentmiklós, Dózsa György u. 91.)
- elektronikusan (suli.danos@t-online.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkár, a szaktanárok, az osztályfőnökök, az intézményvezető-helyettes, ill az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

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), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

3. A folyamat leírása

I. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes
4. szint: intézményvezető

II. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes
4. szint: intézményvezető

III. A panaszos az iskola alkalmazottja

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
 1. szint: iskolatitkár
 2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
 3. szint: fenntartó
- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
 1. szint: munkaközösség-vezető
 2. szint: intézményvezető-helyettes
 3. szint: intézményvezető

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

4. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyetteshez. Ha az intézményvezető-helyetessel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
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: szakvélemény, egyéb feljegyzés.
5. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben, 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	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes, intézményvezető.

Értesítést kap

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

5. EGYEBEK

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján elérhető.

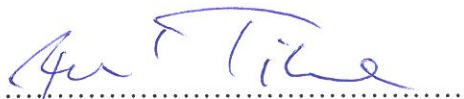
Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018. szeptember 01. napjától hatályos.

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



Szülői Szervezet képviselője



Diákönkormányzat vezetője

A Panaszkezelési Szabályzatot a tantestület a 2018. június 21. napján tartott értekezletén a 123/2018. számú határozattal elfogadta.

Dánszentmiklós, 2018. 08. 31.



Panasznyilvántartó 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 felelő 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