



Kernstok Károly

Nyergesújfalui Kernstok Károly Általános Iskola
OM 031863

2536 Nyergesújfalu, Padányi tér 35A

e-mail: kernisk@kernstok.edu.hu

tel.: 06-33-504-270

Panaszkezelési szabályzat

2019.

Panaszkezelési rend az intézményben

I. Általános alapelvek

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az iskola tanulóit, szülőiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- A panasz olyan kérelem, mely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, vagy jogosult intézkedésre.
- A panasztétel és panaszkezelés során az eljárásrendet és a szolgálati utat be kell tartani.
- A panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket a II. fejezetben meghatározott ügyfelelős köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról és tartalmáról az iskolába lépéskor a tanulót és törvényes képviselőjét, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők jelzéseiket megtehetik:

- személyesen
- írásban: 2536 Nyergesújfalú, Padányi tér 35.A
- elektronikusan: kernisk@kernstok.edu.hu

- Az intézményben a panaszügyek kezelése, amennyiben a panaszosnak az érintett személlyel nem sikerül megoldást találni, a III. fejezetben leírtak szerint történik.
- Az eljárás során a megbeszéléseket írásban dokumentálni kell. Az ennek során keletkezett iratokat iktatás után a „Panaszkezelési nyilvántartó lap” mellékleteként irattározni kell.

III. A panaszkezelés lépcsőfokai, ügyfelelősök és feladataik

III.1. Eljárásrend a pedagógusra irányuló panasz esetén

1. Először az érintett pedagógusnál kell a jelzést megtenni, első fokon ő kezeli a problémát. Amennyiben nem találnak megoldást, a felek az ügyben érintett tanuló osztályfőnökéhez fordulhatnak.
2. Megkeresés esetén az osztályfőnök kezeli a problémát. Amennyiben nem szűnik meg a panasz oka, a felek – illetékességi területtől függően – a tagintézmény-vezetőhöz/ nevelési intézményvezető helyetteshez /tanügy-igazgatási intézményvezető helyetteshez fordulhatnak.
3. A felek jelzése után a tagintézmény-vezető/ nevelési intézményvezető helyettes /tanügy-igazgatási intézményvezető helyettes kezeli a problémát.
4. Az intézményi panaszkezelés legfelsőbb szintje az intézményvezetői intézkedés, amennyiben alsóbb szinten nem sikerült a panaszt kezelni.
5. Abban az esetben, ha nem sikerül intézményen belül megnyugtató megoldást találni, akkor a felek a tankerületi igazgatóhoz fordulhatnak.

III.2. Eljárásrend tanulóra irányuló, illetve tanulókat érintő panasz esetében

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap, vagy legkésőbb a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A megbeszélésről feljegyzés készül.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. A megbeszélésről feljegyzés készül.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a tagintézmény-vezetőnek/nevelési intézményvezető helyettesnek/tanügy-igazgatási intézményvezető helyettesnek.
5. A tagintézmény-vezető/nevelési intézményvezető helyettes/tanügy-igazgatási intézményvezető helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik, és aláírásukkal elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményesnek tekinthető.
7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.
8. Az intézményi panaszkezelés legfelsőbb szintje az intézményvezetői intézkedés, amennyiben alsóbb szinten nem sikerült a panaszt kezelni.
9. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, kiskorú esetén annak törvényes képviselője jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
10. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
11. A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

III.3. Eljárásrend alkalmazottakra irányuló, illetve alkalmazottakat érintő panaszok esetén

1. Az alkalmazott panaszát írásban vagy szóban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Szóban történő panasz esetén feljegyzést kell készíteni.
2. A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, amiről feljegyzést készül.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, majd – szükség esetén – további érintettekkel. A megbeszélésekről feljegyzés készül.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos, valamint az érintettek az egyeztetés eredményét, a megállapodást írásban rögzítik és aláírásukkal igazolják, hogy elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
5. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékeli a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.
6. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos vagy a felelős az intézményvezető felé jelzi a problémát.
7. Az ügy továbbítása esetén az intézményvezető kezeli az ügyet. Amennyiben közreműködésével nem sikerül megnyugtatóan rendezni a problémát, a tankerületi igazgatóhoz fordul.
8. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
9. Ha a probléma ezen a módon sem volt orvosolható, a panaszos az illetékes bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
10. A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ezek alapján javaslatokkal, észrevételekkel segítheti az intézmény munkáját, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

IV. Az eljárás dokumentálása

- Az eljárás során lefolyt megbeszélésekről, megállapodásokról írásbeli feljegyzést kell készíteni, azt iktatószámmal ellátni.
- A panaszokról az illetékes vezető „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:
 1. A panasz megtételének időpontja
 2. A panasztevő neve
 3. A panasz leírása (amennyiben a panasz megtétele írásban történt, az írott dokumentum)
 4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
 5. A panasz kivizsgálásának ideje, módja, eredménye
 6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
 7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása
 8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja, eredménye
 9. A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

Mellékletek:

10. A tájékoztatás dokumentuma
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, feljegyzés a további teendőkről.
12. Az eljárás során keletkezett iratok.

V. Melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap			
Panasztétel	időpontja:	Panasztevő	neve:
Panasz leírása:			
Panaszt fogadó	neve:		
	beosztása:		
Kivizsgálás	ideje:	módja:	eredménye:
Szükséges intézkedés és a várható eredmény leírása:			
Intézkedés eredményességéhez szükséges türelmi idő vége:			
Végrehajtásért felelős	neve:		
	beosztása:		
Panasztevő tájékoztatásának			
ideje:	módja:	panasztevő nyilatkozata:	
A panaszkezelési eljárás végleges lezárulásának			
ideje:	megállapításai:		
Mellékletek felsorolása	iktatószám	tárgy	

A Nyilvántartó lapot lezárta:

Dátum:

.....
intézményvezető/intézményvezető helyettes/tagintézmény-vezető aláírása