



**KISKUNFÉLEGYHÁZI BATTYÁNY LAJOS
ÁLTALÁNOS ISKOLA**

**A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK
KEZELÉSÉNEK RENDJÉRŐL SZÓLÓ
SZABÁLYZAT**

KÉSZÍTETTE: VARGÁNÉ OLÁH ZSUZSANNA JUDIT INTÉZMÉNYVEZETŐ

KISKUNFÉLEGYHÁZA, 2019.08.30.



1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

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

1.2. 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

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

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	munkaidőben az iskola titkárságán, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZT értekezleten	6100 iskunfélegyháza, Batthyány u. 12-18.
		ÍRÁSBELI	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	batthyany.kkfhaza@gmail.com

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Az írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban küldjük meg a választ a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3. A folyamat leírása

I. A panaszos pedagógus

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
 - 1. szint: iskolatitkárok
 - 2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
 - 3. szint: fenntartó

- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
 - 1. szint: munkaközösség-vezető
 - 2. szint: intézményvezető-helyettesek
 - 3. szint: intézményvezető

II. A panaszos tanuló

- 1. szint: az érintett pedagógus
- 2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
- 3. szint: intézményvezető-helyettesek
- 4. szint: intézményvezető

III. A panaszos szülő

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

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

Diákok és szülők panaszai esetén

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, 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 folyamat.

3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettesekhez. Ha az intézményvezető-helyettesekkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a problémamegoldási folyamat.

4. Ha az intézményvezető-helyetteseknek 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.

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 le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha panasz e-mailen, üzenőfüzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

3. A DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

A 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, intézményvezető-helyettesek, intézményvezető.

Értesítést kap

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

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

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 megszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

5. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

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

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2019. szeptember 2. napjától hatályos.

A Panaszkezelési Szabályzatot a nevelőtestület megismerte, elfogadta.

Vargáné Oláh Zsuzsanna Judit
intézményvezető