

ALSÓJÁSZSÁGI PETŐFI SÁNDOR ÁLTALÁNOS ISKOLA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

OM-azonosító kód: 203339

5143 Jánoshida, Iskolaút 2.

Fenntartó: Jászberényi Tankerületi Központ

Készült: 2024. 09.02.

Készítette: Ikládi Rolandné főigazgató

Véleményezte: az iskola munkaközösség-vezetői

Elfogadta: a nevelőtestülete

Jóváhagyta: Jászberényi Tankerületi Központ igazgatója

Hatálybalépés ideje: Jóváhagyás után

Érvényessége: visszavonásig érvényes

**Panaszkezelési rend az iskolában**

* Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
* Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
* A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
* Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

**Panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a főigazgató-helyettesekhez fordul.
3. Az főigazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az főigazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az főigazgatóhoz fordul.

**Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

* személyesen
* telefonon (06-57-458-008)
* írásban (5143 Jánoshida, Iskola út 2.)
* elektronikusan (jhidaisk.jki@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy a főigazgató-helyettesek hatáskörébe tartozik.

**Panaszkezelés tanuló esetében**

* 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.
* Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az főigazgató felé.
* Az főigazgató 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 a beválást.
* 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.

**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 a 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 írásban rögzítik és elfogadja 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 felelős a beválást.
* Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se a főigazgató közreműködésével, akkor a főigazgató a fenntartó felé jelez.
* 15 munkanapon belül az iskola főigazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
* Ezután, a fenntartó képviselője, a főigazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik 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.
* A folyamat gazdája az igazgatóhelyettesek, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

**Dokumentációs előírások**

A panaszokról az igazgatóhelyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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:    |

A Panaszkezelési Szabályzatot az Alsójászsági Petőfi Sándor Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

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

Jánoshida, 2024.09.30.

………………………………… …………………………………………….

 az iskola Szmk képviselője Diákönkormányzatot segítő pedagógus

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ikládi Rolandné

 főigazgató