



Tóvárosi Általános Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Székesfehérvár

Készítette: a Tóvárosi Általános Iskola vezetése

Jelen belső szabályzat a székesfehérvári Tóvárosi 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 az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak- elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézménykultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Alapelvek

- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk munkánk továbbfejlesztéséhez.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz kezelésének tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnunk kell.
- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatától kezdve minél hamarabb meg kell kezdenünk, amennyiben minden érintett személy rendelkezésre tud állni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.

- A hivatali út betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

Panaszkezelési eljárás

- A panasz jogosságának vizsgálata
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel
- Tanulságok megfogalmazása
- A szükséges intézkedések megtétele
- Az érintettek tájékoztatása

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

Panaszkezelési rend

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit ***panaszvételi jog*** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény pedagógusai, az ügyeletes pedagógusok, az osztályfőnökök, a szaktanárok, valamint az intézmény vezetője, az ő akadályoztatása esetén az intézményvezető-helyettesek ***kötelesek megvizsgálni***, nekik delegálhatóak ezek a feladatok.
- A panasz jogossága esetén kötelesek a vezetők az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézményt irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat” megtalálható a tanári szobában, valamint olvasható az iskola honlapján.

A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz, szaktanárhoz fordul.
2. Az osztályfőnök, szaktanár kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
3. A panasztevő az osztályfőnökhöz, szaktanárhoz, az intézményvezetőhöz fordul.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, szaktanár vagy az intézményvezető és helyettesei hatáskörébe tartozik. Bizonyos panaszok esetén az intézmény gyermekvédelmi felelősének segítségét, szaktudását, jelenlétét is igényeljük.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

személyesen
telefonon (0622/505-730)
írásban (8000 Székesfehérvár, Iskola tér 1.)
elektronikusan (tovarosi@tovarosi.hu)

Amennyiben az intézményvezető szükségét érzi, kérheti a panasz írásbeli benyújtását is.

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz, szaktanárhoz fordul.
- Az osztályfőnök és a szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az esetet okozó valamennyi szereplő rendelkezésre áll. Amennyiben a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök és a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. (Az esetben résztvevő tanulók, szülők, ügyeletes tanár, osztályfőnökök, gyermekvédelmi felelős...)
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök és a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézményvezető vagy helyettesei felé.
- Amennyiben a probléma rendkívüli eseménynek számít, azt az iskolavezetés jelzi a fenntartónak.

- Az intézményvezető vagy helyettesei 5 munkanapon belül egyeztetnek telefonon vagy írásban a panaszossal, esetleg személyes találkozót beszélnek meg egy mindenkinek megfelelő időpontra.
- 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 - a panaszos kezdeményezésére - _közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője (szülő/gondviselő) jelenti újra a panaszt az intézményvezetés felé.
- Ebben az esetben az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz vagy helyetteseihez.
- Az intézményvezető vagy helyettesei megvizsgálják 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák 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, a megállapodást írásban rögzítik, ha elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után - a panaszos kezdeményezésére - _közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető vagy helyettesei közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után - a panaszos kezdeményezésére - _közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárul, 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.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető „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.

Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. A tanári szobában, az intézmény www.tovarosi.hu honlapján mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Tóvárosi Általános Iskola tantestülete elfogadta.

Székesfehérvár, 2024.09.01




Schnee Zoltánné
igazgató