

Panaszkezelési szabályzat
Rókusi Általános Iskola
2023.

1. Panaszkezelési rend a Rókusi Általános Iskolában

Az iskola tanulóit, a tanulók szüleit /gondviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell.

A hivatali út (panaszkezelési lépcsőfokok) betartása kötelező.

Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

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

A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, a tanulók szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. A panaszkezelés lépcsőfokai

I. A panaszos tanuló/ szülő vagy gondviselő:

1. az illetékes szaktanár kezeli a problémát
2. az osztályfőnök kezeli a problémát
3. a munkaközösség-vezető kezeli a problémát
4. az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát
5. az intézményvezető kezeli a problémát

II. A panaszos az iskola alkalmazottja:

a, A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik:

1. munkaügyi iskolatitkár, intézményvezető-helyettes
2. intézményvezető
3. fenntartó

b, A panasz pedagógiai, szakmai jellegű:

1. munkaközösség-vezető
2. intézményvezető-helyettes
3. intézményvezető

3. Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen, telefonon időpont egyeztetés miatt (+36-62 / 541 500)
- levélben: 6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 37.
- elektronikusan: iskolai levelezési címlistából (megtalálható a honlapon), illetve az e-kréta levelezési rendszerében

A panaszt mindig rögzíteni kell. Ha szóbeli, feljegyzést kell róla felvenni. Bizonyos esetekben (ld. 4. pont) a panasz panasznyilvántartó lapon iktatásra kerül.

A panaszkezelés során az eljárást bizalmasan kell kezelni.

4. Panaszkezelés tanuló/szülő /gondviselő esetében

- A panaszos problémájával először köteles az érintett **pedagógushoz** fordulni. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor a probléma lezárul.
- Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani, a panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** fordul. Az osztályfőnök két munkanapon belül 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 a **munkaközösség-vezetőnek**, szükség esetén az **intézményvezető-helyettesnek**. Az ügyben érintett vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panasznyilvántartó lap kitöltésével írásos formában jelzik a panaszt az **intézményvezetőnek**. Az iskola intézményvezetője 30 napon belül kivizsgálja a panaszt, és erről minden érintett fél írásban tájékoztatást kap.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelzést tehet a **fenntartó** felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

5. 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.

Az intézkedés során a 2. pontban meghatározott lépcsőfokok betartása kötelező. Az ügyvel kapcsolatos eljárás minden esetben az intézkedésben érintettek hatáskörébe tartozik.

6. Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:	
Benyújtás ideje:év..... hónap nap
Benyújtás módja:	szóbeli vagy írásbeli: postai úton/emailen/személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett 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 melléletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

panaszos

panaszt átvevő