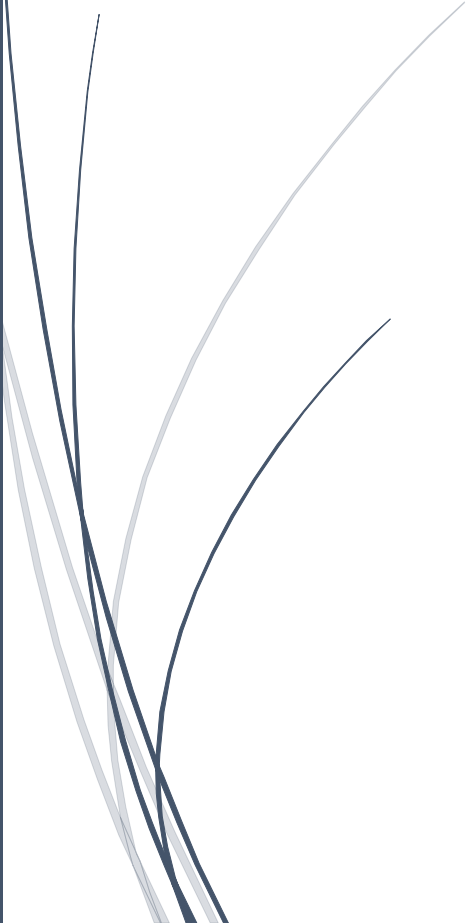


A dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow points to the right from this bar, containing the year 2017.

2017.

Panaszkezelési szabályzat

Several thin, curved lines in dark blue and light grey originate from the bottom left corner and sweep upwards and to the right.

Szabadi Árpád

BALMAZÚJVÁROSI REFORMÁTUS ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS ÓVODA

Tartalomjegyzék

1	Általános rész.....	2
1.1	Bevezetés.....	2
1.2	A szabályzat célja.....	2
1.3	Alapelvek.....	2
2	Panaszkezelés menete.....	3
2.1	A panasz bejelentése.....	3
2.2	A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	3
2.3	A folyamat leírása.....	4
2.3.1	A panaszos pedagógus.....	4
3	Diákok és szülők panaszai esetén.....	5
4	A dokumentumok és bizonylatok rendje.....	6
5	Panasznyilvántartás.....	7
6	Egyéb.....	8
6.1	Szabályzat elérhetősége.....	8
6.2	Hatályba lépés.....	8
6.3	Panaszkezelési Szabályzat megismerése és szabályzat elfogadása.....	8

1 Általános rész

1.1 Bevezetés

Az iskola a partnerei panaszainak egyéges szabályos 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 rendszer 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) betartás 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	hétfőtől-péntekig 8:00-16:00 között • az iskola titkárságán, • egyéni fogadóórákon, • szülői értekezleteken	4060 Balmazújváros, Kossuth tér 14.
Írásbeli	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől péntekig 8:00-16:00 között • az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	info@balmazrefi.hu

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük 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

2.3.1 A panaszos pedagógus

A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

- Első szint – iskolatitkárok
- Második szint – fenntartó munkaügyi osztály vagy intézményvezető
- Harmadik szint – a fenntartó

A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

- Első szint – munkaközösség-vezető
- Második szint – igazgatóhelyettesek
- Harmadik szint – intézményvezető

A panaszos tanuló

- Első szint – az érintett pedagógus
- Második szint – osztályfőnök
- Harmadik szint – igazgatóhelyettesek
- Negyedik szint – intézményvezető

A panaszos szülő

- Első szint – az érintett pedagógus
- Második szint – osztályfőnök
- Harmadik szint – igazgatóhelyettesek
- Negyedik szint – intézményvezető

A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

- Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

3 Diákok és szülők panaszai esetén

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.

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 lezárul a probléma megoldási folyamat.

Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettesekhez. Ha az igazgatóhelyettesekkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.

Ha az igazgatóhelyetteseknek nem sikerült 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.

Ezt követően az intézményvezető vezetésével bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

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 eljárás rendjét alkalmazza.

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

4 A dokumentumok és bizonylatok rendje

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, igazgatóhelyettesek, intézményvezető.

Értesítést kap

- A panaszos
- Irattár
- Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé

5 Panasznyilvántartás

A Panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- A panaszos (intézmény vagy 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 személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét.
- A kivizsgálás során beszerezett információkat és esetleges szakvéleményt.

6 Egyéb

6.1 Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó lap az intézmény titkárságán és az intézmény weblapján is elérhető.

6.2 Hatályba lépés

Jelen szabályzat 2017. szeptember 1. napjától hatályos.

6.3 Panaszkezelési Szabályzat megismerése és szabályzat elfogadása

Nevelőtestület, 2017. augusztus 31.

.....
Szabadi Árpád
intézményvezető

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám	
Benyújtás ideje	év.....hónap.....nap
Benyújtás módja:	szóbeli vagy írásbeli postai úton/e-mail-ben/személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelő 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):	
Csatol mellékletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....

panaszos

.....

panaszt átvevő