

Panaszkezelési Szabályzat

Nyírkarászi Váci Mihály Általános Iskola

A 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, okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni.

A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés lépcsőfokai

Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgató-helyetteshez fordul.

Az igazgató-helyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.

A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-45/610-541)
- levélben (4544 Nyírkársz Fő út 67.)
- elektronikusan: nyirkarsz.iskola@gmail.com email címen, vagy az elektronikus naplón keresztül

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően pedagógus, az érintett osztályfőnök, igazgatóhelyettes vagy igazgató hatáskörébe tartozik.

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel.
- Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és ha elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- 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 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 rögzíti, 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője, és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató-helyettes Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét;
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát;
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja,
- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja;
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési nyilvántartó lap			
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:	
Panasz leírása:			
Panaszfogadó	neve:		
	beosztása:		
Kivizsgálás módja:		Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés:			
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

Alulírottak aláírásunkkal elismerjük, hogy a

„Panaszkezelési szabályzat”

című dokumentum tartalmát megismertük, azt magunkra nézve kötelezőnek fogadjuk el:

Név	Aláírás
Barnáth Mariann	
Bocskai Dániel	
Bohus Beáta Éva	
Bojza Viola	
Dudás Béláné	
Dudás Zoltánné	
Gresó Zsoltné	
Juhászné Molnár Beáta	
Kaczurné Matyi Judit	
Kótká Tiborné	
Krivánics Ildikó	
Molnár-Novák Tímea	
Nagy-Kapin Evelin	
Oroszné Novák Anikó	
Pálné Szabó Ilona	
Sztankuláné Mándoki Klaudia	
Tóth Pál	
Király Jánosné	
Petrovánszkiné Kiss Renáta	
Pethőné Paszternák Erzsébet	
Iványi Miklós	
Szemán Mihály	
Nagyosi Eszter	

Nyírkarász, 2025. január 29.

.....