

Panaszkezelési eljárásrend

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.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyettesekhez fordul,
3. Az intézményvezető-helyettesek kezelik a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordulnak,
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen,
- telefonon a honlapon található telefonszámokon,
- elektronikusan a honlapon található e-mail címen.

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

3. 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 őt irányító intézményvezető-helyettes felé.
- Az intézményvezető-helyettes három munkanapon belül egyeztet a panaszossal, és tájékoztatja az intézményvezetőt.
- 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 intézményvezető a fenntartó által előírt határidőn belül megvizsgálja a panaszt, és tapasztalatairól írásban tájékoztatja a fenntartót.
- A továbbiakban a fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével.
- A folyamat gazdái az intézményvezető-helyettesek, akik ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, és összegzik a tapasztalatokat.

4. 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 felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja három 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 öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- Az intézményvezető a fenntartó által előírt határidőn belül megvizsgálja a panaszt, és tapasztalatairól írásban tájékoztatja a fenntartót.
- A folyamat gazdái az intézményvezető-helyettesek, akik ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, és összegzik a tapasztalatokat.

Budapest, 2019. június 24.




Földesné Fábíán Csilla
intézményvezető