



Panaszkezelési Szabályzat

Szent József Katolikus Általános Iskola és Óvoda

OM: **027803**

2020.

Kerpits Miklós
EKIF elnök

Panaszkezelési alapelvek

Panaszkezelési eljárásunk célja a partnerekkel való kommunikáció, az ezzel kapcsolatos panaszkezelés és az intézmény népszerűsítése. Ennek keretében:

- a tevékenységek során előforduló hibák okainak meghatározása, ismételt erőfordulás megakadályozása,
- hiba előfordulása esetén a helyesbítő intézkedések megtétele a problémakezelés érdekében,
- megelőző intézkedések megtétele,
- az intézmény tevékenysége során esetlegesen keletkezett nem megfelelő szolgáltatással kapcsolatos intézkedés leírása, dokumentálása,
- a helyesbítő és megelőző intézkedésekből származó módosítások dokumentálása.

A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és a partnerek visszajelzései elősegítik a szolgáltatási szint emelkedését, valamint a partnerek és az Intézményünk közötti kapcsolat fejlődésének lehetőségét.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (+36 77 421-016)
- írásban (6400 Kiskunhalas, Áchim A u.1)
- elektronikusan (katiskola@gmail.com)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkárok, a szaktanárok, az osztályfőnökök, az intézményvezető-helyettesek, ill az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

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.

3. A folyamat leírása

I. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

II. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

III. A panaszos az iskola alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkárok
2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
3. szint: fenntartó

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
3. szint: intézményvezető

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

4. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. 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 lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
4. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
5. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

Szent József Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Panaszkezelési Szabályzat

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési HELY	Megőrzési IDŐ	Másolatot kap
Panasznyilvántartó Lap	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes(ek), intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos.
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

5. EGYEBEK

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola Weblapján elérhető.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2020. február 12. napjától hatályos.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

.....
Szülői Szervezet képviselője

.....
Diákönkormányzat vezetője

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szent József Katolikus Általános Iskola és Óvoda tantestület a 2020.január 28. napján tartott értekezletén elfogadta.

Kiskunhalas, 2020.01.28.

Dózsáné Mohos Mónika
intézményvezető

Panasznyilvántartó lap

Sorszám:	
Benyújtás ideje:évhónapnap
Benyújtás módja:	szóbeli vagy írásbeli: postai úton/e-mailen/személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetősége:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett 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 mellékletek megnevezése	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....
panaszos

.....
panaszt átvevő