



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

PARK UTCAI KATOLIKUS ÁLTALÁNOS
ISKOLA

I. Panaszkezelési rend:

- Az iskolába járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az iskola munkavállalóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az **iskola köteles** illetve **jogosult intézkedésre**.
- A panasz jogosságát, azzal kapcsolatos körülményeket **az igazgató köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén **köteles** az ok elhárításával kapcsolatban **intézkedni**.
- A „**Panaszkezelési szabályzat**”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden **új szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell**.

II. A szabályozás célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében **keletkező problémák megfelelő szinten** és a legkorábbi időpontban **való megoldása**.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör

A szabályozásért felelős: igazgató

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény munkavállalói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

III. Eljárás rend:

1. A panaszt, elsősorban és **először a panaszt tevővel kell tisztázni**. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
2. A panaszt legalább a **2. szinttől** írásba kell foglalni.
3. Amennyiben a probléma megoldásához **türelmi időre van szükség**, meghatározott időtartam után (**1 hónap**) az érintettek közösen értékelik a beválást.
4. A panaszkezelés **rendjét az érintettekkel ismertetni kell**.
5. A panaszokkal kapcsolatos **dokumentációt** erre a célra **kijelölt iratgyűjtőben kell tartani**.
6. Az **igazgató ellenőrzi** a panaszkezelés **folyamatát**, összegzi a **tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást** illetve **szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít**.

IV. A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. A konkrét esetben **eljáró személy** (pedagógus) **kezeli a problémát**, vagy az igazgatóhoz fordul.

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

2. Az igazgató kezeli a problémát.

4. A panasztevő a fenntartóhoz fordul.

V. Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaitak megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-69/311-902)
- írásban (7700. Park u.1.)
- elektronikusan (parkmohacsiskola@pecs.egyhazmegye.hu)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az igazgató vagy a fenntartó hatáskörébe tartozik.

VI. A tevékenységek szintjei, lépései:

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

Gyermekekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések:	igazgató, pedagógus
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	igazgató, pedagógus

1. szint: A **panaszos** (saját vagy gyermeke képviselőjében) a **pedagógusához** fordul problémájával.

- A pedagógus **megvizsgálja a panasz jogosságát**. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; **ha jogos, tovább viszi az érintettek felé**.
- Jogos panasz esetén **egyeztet az érintettekkel** és a panaszossal, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- A pedagógus **tájékoztatja vezetőt**.
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős: pedagógus

2. szint: A pedagógus továbbítja a **panaszt az igazgató felé**

- A vezető **egyeztet a panaszossal** és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: igazgató

3. szint: A panaszos bejelenti, vagy **az igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé**.

- Az igazgató a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a **megállapodást írásban rögzítik**. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
- Határidő: 30 nap
- Felelős: fenntartó

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1. szint: A **panaszos** (munkavállaló) problémájával a témakör felelősehez (pedagógus, igazgató) fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, igazgató, fenntartó
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	igazgató, fenntartó
Munkaügyi/munkajogi kérdések:	igazgató, fenntartó
Munkaszervezési kérdések:	igazgató
Egyéb kérdések:	igazgató

2. szint: Az egyeztetés elindítása a panaszossal.

- Igazgató 5 munkanapon belül **egyeztet a panaszossal** és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást **írásban rögzítik**. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához **türelmi idő szükséges, 1 hónap** időtartam után közösen értékeli a panaszos és a igazgató a bevalást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg**, akkor 15 munkanapon belül az intézményegység **igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt**, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató **egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik**. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a bevalást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a **munkaügyi bírósághoz**, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást **törvényi szabályozók határozzák meg**.

3. szint: A **panaszos bejelenti**, hogy a panaszt **eljuttatja a fenntartó felé**.

- Az igazgató a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- **Fenntartói egyeztetés a panaszossal**, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 30 munkanap
- Felelős: fenntartó

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

Az igazgató, a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Tanulóra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

- 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 **igazgató** felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- 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 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.

VII. Dokumentációs előírások:

A panaszokról az igazgató „**Panaszkezelési nyilvántartás**”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja:

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

2. A panasztevő neve:
3. A panasz leírása: (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye:
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye:
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja:
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma:
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőről.

VIII. Dokumentumok, jogszabályok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 20/2013. (VIII.31.) EMMI rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információ szabadságról

IX. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Park Utcai Katolikus Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

.....
Grátz Ádámné
igazgató

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola
Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.
OM azonosító: 202 750

Mohács, 2017.09.01.

A szabályzatot a Szülői Szervezet megismerte és a Diákönkormányzat véleményezte.

Mohács, 2017. szeptember 24.

.....
Szülői Szervezet képviselője

.....
DÖK képviselője