

**Kecskeméti Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és
Készségfejlesztő Iskola, Kollégium Egységes
Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019.02.01.

Bevezetés

A Kecskeméti Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és Készségfejlesztő Iskola, Kollégium EGYMI dolgozóit, az intézményben ellátott gyermekeket/tanulókat és szüleiket/gondviselőiket panasztételi jog illeti meg, amelyeknek hatékony, és nyomon követhető kivizsgálására, kezelésére az intézmény panaszkezelési szabályzatot készített.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményben felmerülő panaszokat, problémákat lehetőség szerint azonnal, az érintettek számára megfelelő módon lehessen kezelni.

1. A panaszbejelentés módjai:

- szóbeli panasz,
- írásbeli panasz.

A panasztévők kifogást tehetnek:

- személyesen,
- telefonon,
- írásban (papíralapon: 6000 Kecskemét, Nyíri út 30. vagy elektronikusan: altisk@nyiriisk.sulinet.hu címen),
- az intézmény által küldött elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíven.

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - a pedagógusok, elsősorban az osztályfőnökök, az intézményegység-vezetők, a tagintézmény-vezetők, az intézményvezető-helyettesek és az intézményvezető feladata.

2. A panaszkezelés menete

A beérkezett panaszokat elemezzük, a feltárt eredményeket felhasználjuk a probléma megoldására. A panaszokat és a panasztévőket megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos szabály és eljárás keretében kezeljük.

A szóbeli panaszt haladéktalanul (adott napon) megvizsgáljuk és a lehető legrövidebb időn belül orvosoljuk. Ha a panasztévő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény/tagintézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel,

és annak másolati példányát a panasztévőnek átadja, megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén a problémát megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panasztévő részére. Egyedi kérésre a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is tájékoztatást adunk.

3. Gyermek/tanuló panaszának kezelése

- A panasztévő gyermek/tanuló problémájával a pedagógusokhoz, iskolai csoportokban az osztályfőnökhöz fordulhat.
- A pedagógus/osztályfőnök haladéktalanul megkezdi a panasz kivizsgálását, ha megítélése szerint az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panasztévővel.
- Jogos panasz esetén a pedagógus/osztályfőnök egyeztet az érintettekkel, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus/osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, haladéktalanul továbbítja a panaszt az intézményegység-vezető/tagintézmény-vezető, intézményvezető-helyettes, intézményvezető felé.
- Az érintett vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panasztévővel.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban végzik vagy írásban rögzítik. Amennyiben elfogadják az abban foglaltakat, az egyeztetés eredményes.
- Ha a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt az intézmény fenntartója felé.
- Az intézményvezető 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 intézményvezető, intézményvezető-helyettes vagy a tagintézmény-vezető, 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.

4. Alkalmazottak panaszának kezelése

- Az egyes tagintézményekben dolgozó alkalmazottak panaszukat szóban vagy írásban eljuttatják ahhoz a vezetőhöz, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős vezető 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a vezető tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak tűnik, akkor a vezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Munkabérrel kapcsolatos panasztétel esetén a panasztévő a közvetlen feletteséhez fordulhat, aki egyeztet a tankerületi referenssel. (A probléma közlésének időpontjában bemutatja az aktuális bérjegyzékét.)
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panasztévő és a vezető, hogy megoldódott-e a probléma.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős vezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a tankerületi igazgató felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője vagy az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás. Ha ebben a fázisban a probléma megoldódik, a folyamat megnyugtatóan lezárul, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást jogszabályok határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, az intézményvezető-helyettes, tagintézményvezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panasztévő esetén

- A panaszos problémájával először a csoportban dolgozó pedagógusokhoz, iskola osztályokban az osztályfőnökhöz fordulhat.
- A pedagógus/osztályfőnök haladéktalanul megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a panaszkezelő egyeztetést kezdeményez az érintettekkel, ha ez eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus/osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az intézményegység-vezető/tagintézmény-vezető/intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető felé.
- Az érintett vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panasztévővel.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás. Ha ebben a fázisban a probléma megoldódik, a folyamat megnyugtatóan lezárul, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panasztévő jelentheti a panaszt az intézmény fenntartója felé.
- 15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával ismételten megvizsgálja a panaszt, majd közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére, amit írásban is rögzítenek.
- A panasztévő bejelentheti panaszát az oktatási jogok biztosa felé is.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, az intézményvezető-helyettes, tagintézmény-vezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. Dokumentációs előírások

Az intézményben felmerülő panaszokról az intézmény vezetői *panaszkezelési nyilvántartást* kötelesek vezetni, amelynek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel időpontját
2. A panasztévő nevét
3. A panasz rövid, összegző leírását

4. A panaszt fogadó személy nevét, beosztását
 5. A szükséges intézkedés megnevezését, a várható eredményt
 6. Az intézkedésért felelős személy nevét
 7. A panasszal kapcsolatos tájékoztatás időpontját
 8. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát is csatolni kell, indoklással azzal kapcsolatban, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja vagy nem fogadja el.
- 7. Panaszkezelési nyilvántartó lap**

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztévő neve:	
Panasz fogadó	neve:	kivizsgálás módja:
	beosztása:	kivizsgálás módja:
Panasz leírása:		
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve: 	Panasztévő tájékoztatásának időpontja: 	

ZÁRADÉK

A Kecskeméti Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és Készségfejlesztő Iskola, Kollégium EGYMI Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény nevelőtestülete elfogadta. A szabályzat 2019. február 1-jétől lép hatályba.

Kecskemét, 2019. január 28.



dr.Hollóné Ruska Zsuzsanna
intézményvezető

A Kecskeméti Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és Készségfejlesztő Iskola, Kollégium EGYMI Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakkal az intézmény szülői szervezete egyetért.
Elfogadta:

Kecskemét, 2019. január 28.

.....
szülői szervezet képviselője