

Panaszkezelési szabályzat

Az iskola tanulóit, szülőket, gondviselőket és az iskola pedagógusait, dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, a körülményeket az iskola igazgatója köteles megvizsgálni, s a panasz jogossága esetén köteles intézkedni.

1. A panasztétel történhet:

- személyesen,
- telefonon (06-32-411-104),
- írásban (3100 Salgótarján, Március 15.u.1.),
- elektronikusan (szluka@smig.hu).

2. Panaszkezelés tanuló esetében:

1. szint

- A panaszos a problémájával a szaktanárhoz vagy osztályfőnökéhez fordul.
- Az osztályfőnök 2 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel, s ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.

2. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgatónak.
- Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő kell, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a bevalást.

3. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak.
- 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 igazgató, 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.

3. Panaszkezelés szülő, gondviselő esetében:

1. szint

- A panaszos a problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár 2 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel, s ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.

2. szint

- A panaszos a problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök 2 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel, s ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.

3. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgatónak.
- Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő kell, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

4. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak.
- 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.

5. szint

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, 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. Panaszkezelés pedagógus, dolgozó esetében:

1. szint

- Az alkalmazott a problémájával az igazgatóhoz fordul szóban vagy írásban.
- Az igazgató 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az igazgató egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli az igazgató és a panaszos a beválást.

2. szint

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartónak kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az igazgató a fenntartó képviselőjének a bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös írásbeli javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztet 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.

3. szint

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, 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.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök és az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartást” vezet (melléklet), amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontja,
- a panasztevő neve,
- a panasz leírása (csatolni a panasztételt, ha írásban történt),
- a panaszt fogadó neve, beosztása,
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
- az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja,
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma csatolva,
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, miért nem fogadta el,
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről,
- záró rendelkezések.

6. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény minden pedagógusára, dolgozójára, tanulójára, a szülők közösségére.

Jelen szabályzat 2024. *01.01.* napján lép hatályba.

A szabályzat elérhető az iskola honlapján.

Salgótarján, 2024.

Boranyi Péter Péter
Szülői Választmány képviselője

Szluka Pálné

Szluka Pálné
igazgató



Vezél-Tajti Katalin
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap	
Panasztétel	időpontja:
	panasztevő neve:
A panasz leírása:	
Panaszt fogadó	neve:
	beosztása
Kivizsgálás	módja:
	eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának módja: