



HUNYADI JÁNOS EVANGÉLIKUS ÓVODA ÉS ÁLTALÁNOS ISKOLA
9400. Sopron, Hunyadi János u. 8-10.

Panaszkezelési Szabályzat

A szabályzatot elfogadom, alkalmazását a mai nappal elrendelem.

Sopron, 2019. január 01.

Képviselőre jogosult:



Rajnai Károly

igazgató

A panaszkezelési rend az iskolában/óvodában

- Az iskola/óvoda tanulóit/gyermekét, szüleit/gondviselőit, valamint az iskola/óvoda dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a panasz milyenségétől függően az osztályfőnök/óvodapedagógus és az intézmény igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába/óvodába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz/óvodapedagógushoz fordul.
2. Az osztályfőnök/óvodapedagógus kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez/óvodavezetőhöz fordul.
3. Az igazgatóhelyettes/óvodavezető kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-99-511-060, 06-99-314-284)
- írásban (9400 Sopron, Hunyadi u. 8-10.)
- elektronikusan (hunyadi.iskola@upcmail.hu)
hunyadi.ovoda@upcmail.hu

3. A panaszkezelés célja:

A munkavégzés során a szülők, tanulók/gyermek, alkalmazottak körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen feloldani, megoldani.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

I. szint

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz/óvodapedagógushoz fordul.
- Az osztályfőnök/óvodapedagógus aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök/óvodapedagógus egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

II. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök/óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az érintett igazgatóhelyettes/óvodavezető és/vagy igazgató felé.
- Az érintett igazgatóhelyettes/óvodavezető és/vagy igazgató 3 munkanapon 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 szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.

III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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 általános 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.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

I. szint

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 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 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

II. szint

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó 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 és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

III. szint

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást jogszabályi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes, 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. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint

- A panaszos szülő az osztályfőnökhöz/óvodapedagógushoz fordul problémájával
- Az osztályfőnök/óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé
- Jogos panasz esetén 5 munkanapon belül egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan zárul.

II. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök/óvodapedagógus nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az érintett igazgatóhelyettesek felé.
- A igazgatóhelyettes 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan lezárul.

III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 20 napon belül megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére
- Fenntartó egyeztetet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy eredményesen lezárul

7. Dokumentációs előírások

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

1. A panasz tételének időpontja
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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

8. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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