

Aranykéz Gimnázium, Technikum és Szakképző Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT FÜGGELÉKE

OM azonosító kód: 102759

Elfogadva: 2023. augusztus 30.

Hatálybalépés ideje: 2023. szeptember 01.

Visszavonásig érvényes!

Pakodi Beáta

intézményvezető

1. Panaszkezelési rendszer

Az intézmény intézményvezetője a panaszkezelési szabályzatot évente átnézi és amennyiben szükséges aktualizálja. Gondoskodik róla, hogy a diákok, szülei és az iskola dolgozói számára hozzáférhető legyen.

2. Panaszkezelési rend az intézményben

- Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőjüket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető, akadályoztatása esetén az intézményvezető-helyettes köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell.
- Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap, illetve a jegyzőkönyv szabályos kitöltésével és aláírásával kezdeményezhető.
- A panaszt szóban vagy írásban lehet közölni az intézménnyel.
- Írásbeli panasz esetén a beérkezést követően azonnal, de legkésőbb a beérkezést követő munkanapon továbbításra kerül a panasz kivizsgálására jogosult felé. Beérkezéstől számított harminc napon belül írásban érdemi választ ad az intézmény és intézkedik annak közléséről a panasztevő felé.
- Szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, elkészültét követő három munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. Ezt követően az eljárás azonos az írásbeli panasztétel esetével.
- Az intézmény a beérkező hivatalos panaszokról, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

- A panaszkezelés lépcsőfokait az alábbiak szerint kérjük betartani.
- az illetékes szaktanár kezeli a problémát
- az osztályfőnök kezeli a problémát
- az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát
- az intézményvezető kezeli a problémát

4. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az érintett szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető három napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával tizenöt munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban rögzítenek.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja három 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 öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma lezárult. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával tizenöt munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban rögzítenek.
- Ha a panaszos nem elégedett a problémája megoldásával munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

6. Dokumentációs előírások

- A panaszokat és intézkedéseket az alábbi mellékletben lévő dokumentumokon kell nyilvántartani.

7. Mellékletek

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

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Panaszos neve:

Panaszos állandó lakcíme, székhelye, levelezési címe:

Telefonszáma és e-mail címe:

Az értesítés módja:

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panasz részletes leírása:

A panaszt alátámasztó dokumentumok másolata: mellékelve van/nincs ilyen

A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Dátum:

jegyzőkönyvfellevő aláírása

panaszt előterjesztő aláírása

Jelen jegyzőkönyvből a mai napon egy példányt átvettem.

Dátum:

panaszos aláírása