SZMSZ melléklete

11-296/1/2017

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Debreceni Petőfi Sándor Általános Iskola

4030 Debrecen, Szabó Kálmán u. 3-5.

OM azonosító: 031090

Tankerületi azonosító: HA 2101

Komáromi Julianna

intézményvezető

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

Az intézmény a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és szükség szerinti kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézmény partnerei igényeinek magasabb szintű kielégítése és elégedettsége érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és fejlesztő célú értékelésének rendje szerves részévé váljon az iskola szervezeti kultúrájának.

1.3. Alapelvek

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, az eljárás során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett észrevételeket elemezzük, azokkal érdemben foglalkozunk.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A hivatali út, a panaszkezelési szintek betartása kötelező érvényű.

Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód, mivel ebben az esetben az egyeztetés és a visszacsatolás lehetősége hiányzik.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentése

Szóbeli panasz esetén:

- személyesen, a pedagógusok, osztályfőnök, intézményvezető helyettesek, intézményvezető kihirdetett fogadóóráján, hétfőtől péntekig munkaidőben az iskolatitkárságon, rendes vagy rendkívüli szülői értekezleten, szülői szervezet ülésén
- elérhetőség: 4030 Debrecen, Szabó Kálmán u. 3-5. székhely és feladatellátási helyek

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen átadott irat útján az iskolatitkárságon, hétfőtől péntekig munkaidőben
- postai úton bármikor (elérhetőség: 4030 Debrecen, Szabó Kálmán u. 3-5.)
- elektronikus úton bármikor (elérhetőség: petofi@petofi-debr.sulinet.hu)

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos állásfoglalást, döntést, intézkedést indoklással közöljük. Írásban benyújtott panasz esetén a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban megküldjük a közlést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl. étkeztetés, vagyontárgy eltulajdonítása, közterületet, közlekedést érintő probléma stb.), akkor az intézmény tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával milyen szervezethez, hatósághoz fordulhat.

2.3. A panaszkezelési folyamat leírása

2.3.1. A panaszos **az intézmény dolgozója**

a) Munkaügyi jellegű panasz esetén:
   1. szint: iskolatitkárok
   2. szint: az iskolatitkárok közvetítésével vagy közvetlenül a fenntartó munkaügyi referense
   3. szint: intézményvezető
   4. szint: fenntartó, tankerületi igazgató

b) Pedagógiai, szakmai, munkavégzést illető panasz esetén:
   1. szint: munkaközösség-vezető/házgondnok
   2. szint: intézményvezető helyettesek
   3. szint: intézményvezető

2.3.2. A panaszos **diák**

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök (a diákönkormányzatot segítő pedagógus bevonható)
3. szint: intézményvezető helyettesek
4. szint: intézményvezető

2.3.3. A panaszos **szülő**

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető helyettesek
4. szint: intézményvezető

2.3.4. A panaszos **nincs közvetlen kapcsolatban** az iskolával

Szükség szerint kap segítséget a megfelelő szint eléréséhez, intézményvezető helyettesekhez vagy intézményvezetőhöz utalással.

2.4. Diákok, szülők panasza esetén alkalmazott eljárásrend

a) Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával először kötelezően ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen meg tudják beszélni, fel tudják oldani a konfliktust, a panaszkezelés folyamata lezárul.
b) Ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a panasszal élő elégedetlen és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök bevonására kerül sor. Ha ezen az úton rendeződik a konfliktus, a panaszkezelés folyamata lezárul.
c) Amennyiben az osztályfőnök bevonásával sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető helyettesekhez. Ha ezen az úton rendeződik a konfliktus, a panaszkezelés folyamata lezárul.
d) Ha a tagozatilag illetékes intézményvezető helyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a **Panasznyilvántartó lap** kitöltésével, írásos formában - mellékletként csatolva a keletkezett, benyújtott dokumentumokat -, jelzi a panaszt az intézményvezetőnek.
e) Ezt követően az intézményvezető irányításával történik a panasz kezelése. Amennyiben az intézkedés sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, erről a tényről minden érintett írásbeli tájékoztatást kap.
f) Ha a pedagógus, szülő számára nem megnyugtatóan zárult le a panaszkezelés folyamata, panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó Debreceni Tankerületi Központ (4026 Debrecen, Kálvin tér 11.) felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

2.5. A dokumentumok és bizonylatok rendje

Panasznyilvántartó lap: készíti az iskolatitkár bevonásával az intézményvezető helyettes, megőrzési ideje 3 év, megőrzési helye az irattár, másolatot kap a panaszos
Panaszkezelés során keletkezett feljegyzés, jegyzőkönyv, tájékoztató levél: készíti az iskolatitkár bevonásával az intézményvezető, megőrzési ideje 3 év, megőrzési helye az irattár, másolatot kap a panaszos

2.6. Felelős, intézkedésre felhatalmazott személy

A panaszkezelési szintnek megfelelő személy: pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető helyettesek, intézményvezető

2.7. Értesített személyek

Írásbeli, a szolgálati út betartása után az intézményvezetőhöz jutott panasz esetén értesítést kap a panaszos, az irattár, a rendkívüli esemény fogalmába tartozó esetben az intézményvezető bejelentése útján a fenntartó

3. **Panasznyilvántartás**

A Panasznyilvántartó lapon az intézményvezetőhöz jutott panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely formanyomtatvány a panaszkezelési szabályzat része.

4. **Hatálybaléptető rendelkezés**

Az intézmény Panaszkezelési Szabályzata a Szervezeti és Működési Szabályzat melléklete, mely annak elfogadásával érvényes 2017. szeptember 1. hatállyal.

A Panaszkezelési Szabályzat módosítása az SZMSZ módosítását nem teszi szükségessé.

A Panaszkezelési Szabályzat és a Panasznyilvántartó lap elérhető az iskola titkárságán és a honlapon (www.petofitehetsegpont.hu) az SZMSZ mellékleteként.

Debrecen, 2017. március 31.

Komáromi Julianna

intézményvezető

Debreceni Petőfi Sándor Általános Iskola * 4030 Debrecen, Szabó Kálmán u. 3-5.

Debreceni Petőfi Sándor Általános Iskola

4030 Debrecen, Szabó Kálmán u. 3-5.

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP intézményvezető részére

sorszám:	
A panasznyilvántartó lap benyújtásának ideje:	
A panasz megválaszolásának határideje : (30nap)	
A panasz benyújtásának ideje:	
A panasz benyújtásának módja: (aláhúzandó)	szóban írásban (személyesen átadott levélben e-mailben postai úton)
A panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
A panasszal érintett személy:	
A panaszkezelés során az egyes intézkedési szintek felelőseinek megnevezése, a beszerzett információk, tényadatok felsorolása	
A panasz orvoslására tett intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása	
Csatolt mellékletek felsorolása	

intézményvezető helyettes (átadó)

Dátum:

intézményvezető (átvevő)

Dátum:

panaszos aláírása .....

dátum: .....