



A Galgahévízi II. Rákóczi Ferenc Általános Iskola

Panaszkezelési Szabályzata

2022.

Panaszkezelési rend az iskolában:

- Az iskola tanulóit, szüleiket, gondviselőiket, és az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekben az iskola, köteles jogi intézkedést tenni.
- A panasz jogosságát, ill. annak körülményeit az intézményvezető-helyettes köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az iskola, köteles az ok elhárításáról intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor minden tanulót és dolgozót tájékoztatni kell.

Panasztétel menete:

1. Konkrét esetben panasztétellel az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a panaszos helyzetet, vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul.
3. Az intézményvezető helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul az esettel.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

A panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen,
- telefonon (06-28-460044)
- levélben (2193, Galgahévíz, Széchenyi utca 1.)
- elektronikusan (igazgato@galgaheviz-rakoczi.hu)
- A panaszok kezelése-a panasz tárgyától, ill. súlyosságától függően- az illetékes pedagógus, vagy az intézményvezető helyettes, ill. az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

- 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 rögzíti és elfogadja 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 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 iskola intézményvezetője 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.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, 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.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek Panaszkezelési nyilvántartást kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;

A Panaszkezelési Szabályzatot a Galgahévízi II. Rákóczi Ferenc Általános Iskola tantestülete elfogadta, 2022.08.30-án. Jelen szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Galgahévíz, 2022.08.30.



Dr. Péli László

Szülői Szervezet képviselője



Sándor Attila

Diákönkormányzatot segítő pedagógus



Basa Tünde Erzsébet

Intézményvezető