

SZMSZ V. számú függelék

Istvánffy Miklós Általános Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatálybalépés időpontja: 2017. szeptember 1.

PANASZKEZELÉS RENDJE

Céja: a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Alapvető szabályai:

- A panaszos problémájával az érintetthez forduljon.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- Az idő nem mindig segít, az ügyek csak néha oldják meg magukat.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- Nem kell minden panasz feloldásának az igazgatónál kezdődnie ill. végződnie.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.

Panaszkezelési eljárás:

- A panasz jogosságának vizsgálata.
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel.
- Tanulságok megfogalmazása.
- A szükséges intézkedések megtétele.
- Az érintettek tájékoztatása.

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

Szintjei

I. szint

A tanuló/felnőtt problémájával az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes nevelőt keresheti.

Tanórákon jelentkező problémákat a tanító, a szaktanár kezeli. Napköziben, tanulószobán, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis nevelők, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni.

II. szint

Ha az ügyeletes nevelő, a szaktanár, a napközis nevelő, a tanulószobás nevelő, a foglalkozást tartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében továbbítja azt az osztályfőnöknek, illetve a probléma megoldását az osztályfőnöktől kérheti a tanuló/ a felnőtt.

III. szint

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a intézményvezető felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére közvetlenül az intézményvezetőhöz fordulhat a panaszos.

IV. szint

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében a vezető helyettes, vagy az osztályfőnök jelez a intézményvezető felé.

Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, felnőtt az intézményvezetőjéhez fordulhat közvetlenül.

V. szint

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól (Szigetvár Tankerület) kérhet jogorvoslatot.

A panaszközlés szinterei:

- fogadóórákon
- szülői értekezleteken
- egyéb értekezleteken, megbeszéléseken

Panaszkezelési határidők:

- I.II. szinten az érintettnek a problémáról való értesülést követően, ha kompetens annak megoldásában azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a következő szintre.
- A vezető helyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- A vezető 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel.
- A fenntartó 30 napon belül megvizsgálja a panaszt.

A vezető, a fenntartó 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

