Készült: Kaposvár, 2016. szeptember 01.

PH.

Bárczi Gusztáv Óvoda, Általános Iskola, Speciális Szakiskola, Kollégium, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
OM: 038551
1.
Kaposvár

---

főigazgató

Tartalomjegyzék

1. A panaszkezelési rend az iskolában 3

2. Panaszkezelési eljárás célja 3

3. A panaszkezelés lépései 3

4. Formális panaszkezelési eljárás 3

5. Panaszkezelés tanuló esetében 4

6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére 4

7. Dokumentációs előírások 5

8. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap 6

1. A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetése köteles megvizsgálni.
  Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. Panaszkezelési eljárás célja

Az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémák, viták legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten való feloldása, megoldása.

3. A panaszkezelés lépései

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőhöz fordul.
3. Az intézményegység-vezető kezeli a problémát, vagy az igazgató-helyetteshez/ igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-82 512-766)
- írásban (7400 Kaposvár, Bárczi Gusztáv u.2)
- elektronikusan (barcziiskola@barcziiskola.hu)
- a partneri elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök, az intézményegység-vezetők, illetve az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

5. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az azonnal az intézményegység-vezető, majd az intézményvezető felé. Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével.
- A folyamat gazdái az igazgatóhelyettes és az intézményegység-vezetők, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- 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. 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.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató 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 gazdái az igazgatóhelyettes és az intézményegység-vezetők, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

7. Dokumentációs előírások

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

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő (k) ről.

8. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

<table>
<tr><th colspan="4">Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</th></tr>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td colspan="2">Panasztevő neve:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panasz fogadó</td><td>neve:</td><td colspan="2">Kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td><td colspan="2">Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Szükséges intézkedés:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Végrehajtásért felelős neve:</td><td colspan="2">Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</td></tr>
</table>

A Panaszkezelési Szabályzatot a Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény tantestülete elfogadta.

Kaposvár, 2016. szeptember 01.

PH.

Bárczi Gusztáv Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Szakiskola, Kollégium Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény OM: 038551 1. Kaposvár

főigazgató