



A FERTŐRÁKOSI ÁLTALÁNOS
ISKOLA ÉS ALAPFOKÚ
MŰVÉSZETI ISKOLA
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



2019.

Készítette: Maráz István
intézményvezető-helyettes

Jóváhagyta: Orbánné Kalmár Judit
intézményvezető

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	2
1.1. Bevezetés.....	2
1.2. A szabályzat célja.....	2
1.3. Alapelvek.....	2
2. PANASZKEZELÉS MENETE.....	3
2.1 A panasz bejelentése.....	3
2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	3
I. A panaszos tanuló.....	3
II. A panaszos szülő.....	4
III. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával.....	4
3. DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE.....	5
4. PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	5
5. EGYÉB.....	7
5.1 Szabályzat elérhetősége.....	7
5.2 Hatálybalépés.....	7
5.3 Legitimáció.....	7

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola törekszik a partnereitől beérkező panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelésére és kivizsgálására.

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3. Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemzi az iskolavezetés.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.
- A panaszkezelésben érintett személyek a panasz benyújtásával hozzájárulnak ahhoz, hogy a panaszkezelési ügyben érintett személyek megismerhessék a panasz tartalmát. A benyújtott panaszok a panaszkezelésben nem érintett személyek felé nem továbbíthatók, tartalmuk nem osztható meg harmadik féllel.

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	ügyfélfogadási időben az iskola titkárságán vagy közvetlenül a pedagógusoknál kérhető időpont fogadó órákra	9421 Fertőrákos, Fő u. 236/a titkarsag@iskola.fertorakos.hu
IRÁSBELI (Panaszbejelentő lapon)	személyesen	ügyfélfogadási időben az iskola titkárságán	06/99/530-000
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntés/intézkedés nyilvánosságra hozható, személyiségi jogokat nem sértő részét indoklással közöljük.

Az írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban küldjük meg a választ a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3 A panaszkezelési folyamat leírása

I. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő

3. szint: intézményvezető-helyettes

4. szint: intézményvezető

II. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus

2. szint: osztályfőnök

3. szint: intézményvezető-helyettes

4. szint: intézményvezető

III. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

2.4 Diákok és szülők panaszai esetén

- Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák vagy a szülő továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnökhöz továbbítják azt.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyetteshez. Ha az intézményvezető-helyetessel közösen rendezik a panaszt, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Ha az intézményvezető-helyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek, mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

- Ha a szülő vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartónak, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha panasz e-mailen, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

3. DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

A bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes, intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos
2. Irattár
3. A rendkívüli esetet az intézményvezető köteles bejelenteni a fenntartónak.

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény /személy) adatait,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,

- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását, a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Benyújtás ideje: évhónap
Benyújtás módja:	szóbeli írásbeli (postai úton/e-mailben / személyesen átadott levélben)
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények, stb. rövid leírása:	

Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panasz elemzéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

Fertőrákos,

.....

panaszos

.....

panaszt átvevő

5. EGYÉB

5.1 Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

5.2 Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2019.napjától hatályos.

5.3 Legitimáció

Véleményezési jogot gyakoroltak:

- a diákönkormányzat
- szülői munkaközösség szervezete

A Fertőrákosi Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési szabályzatát a mai napon jóváhagytam.

Fertőrákos, 2019

Orbánné Kalmár Judit
intézményvezető

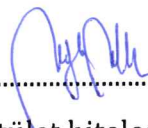
1. számú melléklet

Nevelőtestület nyilatkozata

Az intézmény nevelőtestülete 2019. év február hó 25. napján megtárgyalta és elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot.

A szabályzathoz javaslatot nem tett/ tett.

Fertőrákos, 2019. év február 25.



nevelőtestület hitelesítő tagjai aláírása

BTF Brigitta
Szabó Róza Anna
Kovács N. Klára
Rov Andrea
Tócsa Laura

2. számú melléklet

Diákönkormányzat nyilatkozata

A DÖK 2019. év február hó 25. napján megtárgyalta és elfogadta a Panaszkezelési Szabályzatot.

A szabályzathoz javaslatot nem tett / tett.

Fertőrákos, 2019. év február 25.

.....
diákönkormányzatot támogató tanár és DÖK elnök aláírása

3. számú melléklet

Szülői szervezet nyilatkozata

A Szülői szervezet 2019. év hó napján megismerte a Panaszkezelési Szabályzatot.

A szabályzathoz javaslatot nem tett / tett.

Fertőrákos, 2019. év

.....
Szülői Szervezet elnöke