

A Zagyvarékasi Damjanich János Általános Iskola panaszkezelési eljárásrendje

1.Általános elvek:

A szabályzat az iskola tanulóinak, a szülők/ gondviselők, az iskola dolgozóinak panaszkezelési eljárásrendjét rögzíti.

Panaszt olyan ügyekben lehet tenni, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, vagy jogosult az intézkedésre.

A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény köteles kivizsgálni.

A panasz jogossága esetén az intézmény nevében eljáró személy köteles az ok elhárítására intézkedést tenni, illetve az intézmény vezetésénél intézkedést kezdeményezni. A megtett intézkedésekről a panasztevőt tájékoztatni kell, melynek tényét és eredményét a nyilvántartó lapon rögzíteni kell.

2.Panaszkezelés tanuló esetében:

Eljárás lépcsőfokai:

2.1.A tanuló szaktanárhoz fordul panaszával, aki megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panasztevő tanulóval és egyeztetés után lezárják ügyet.

Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintett tanulókkal. Ha az eredményes, lezártnak tekinthető az ügy.

2.2. Ha a szaktanár és a panaszos tanuló nem tudja megoldani a problémát, akkor szükséges az osztályfőnök bevonása.

2.3.Az osztályfőnök saját hatáskörében eljárva kérheti az intézményvezetés. illetve a gyermekvédelmi felelős bevonását.

Ez utóbbi szükség esetén kezdeményezheti az érintett szülők, a család és gyermekjóléti szolgálat munkatársainak bevonásával esetmegbeszélés összehívását. A panasz tárgyát képező esetről esetjelző lap készül a Családsegítő-Gyermekjóléti Szolgálat számára

2.4.Ha az eljárásba bevont szülő/gondviselő számára a kivizsgálás, a megtett intézkedések nem járnak megnyugtató eredménnyel, a szülő kérheti az intézményvezető vizsgálatát.

3.Panaszkezelés szülő/gondviselő esetében

Eljárás lépcsőfokai:

3.1.Elsődlegesen a konkrét ügyben illetékes személy a panasz kezelője.(Osztályfőnök-gyermek és Ifjúságvédelmi felelős

Panaszt lehet tenni előzetesen személyesen, vagy telefonon, de ezt írásban, a panaszkezelő nyilvántartó lapon meg kell erősíteni.

Az írásbeli nyilatkozatot legkésőbb a panaszos eseményt követő első munkanapon be kell nyújtani az erre elsődlegesen illetékes személynek. (osztályfőnök, gyermekvédelmi felelős)

3.2.A konkrét esetben elsődlegesen eljáró személy megteszi a szükséges intézkedéseket. (Érintett gyermekek meghallgatása, kamerafelvételek megtekintése.) Megállapítja a panasz jogosságát. Ez esetben intézkedéseket, javaslatokat tesz a panaszt előidéző okok megszüntetésére.

Erről három munkanapon belül tájékoztatja a panasztevő szülő/gondviselőt. A kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket rögzíti a nyilvántartó lapon.

3.3.A panasztevő szülő/gondviselő a nyilvántartó lapon nyilatkozik az elsődleges eljárás eredményességének, a megtett intézkedések elfogadásáról, illetve elutasításáról.

Elfogadás esetén a panasz és kivizsgálása lezártnak tekinthető.

3.4.Elutasítás esetén a szülő/gondviselő kérheti gyermekvédelmi felelős bevonását: A gyermekvédelmi felelős esetmegbeszélés összehívását kezdeményezi az érintett szülők, gyermekek a családsegítő szolgálat munkatársainak bevonásával. Az esetmegbeszélésről jegyzőkönyv készül.

3.5.Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat.

Az iskola igazgatója 15 munkanapon belül kivizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Egyeztet a panaszossal, amit írásban rögzítenek. Eredménytelen egyeztetés esetén, a panaszos további jelzéssel élhet az intézmény fenntartója felé.

4.Panaszkezelés foglalkoztatottak esetén:

4.1.Az eljárás célja, hogy a munkavégzés során felmerülő problémákat, a legrövidebb időn belül a megfelelő szinten az érintettek számára megfelelő módon kezelni lehessen.

4.2.A panaszos írásbeli panaszát eljuttatja a probléma kezelésére illetékes személyhez. (igazgató, igazgató-helyettes)

A panaszkezelés felelőse három munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha megállapítása szerint nem jogos, öt munkanapon belül egyeztet a panasztevővel. Az egyeztetés eredményétől függően, ha panasz lezárható, ennek tényét írásban rögzítik a felek.

4.3.Ha a panasztevő elfogadhatatlannak tartja a vizsgálat eredményét az intézményvezetőnek jelzi a problémát.

Az intézményvezető tizenöt munkanapon belül kivizsgálja a problémát, melynek kezelésére, a szükséges intézkedések meghozatalára írásban javaslatot tesz.

Ezután egyeztet a panaszossal, melynek eredményét írásban rögzítik.

4.4.Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a jogszabályoknak megfelelő módon az intézmény fenntartójához fordul.

5.Panaszkezelés dokumentációja:

A tanuló, szülő/gondviselő által benyújtott panaszok kezelésére nyilvántartólap készül, mely tartalmazza az alábbi adatokat:

- Panasztétel időpontja:
- Panasztevő neve, lakcíme, elérhetőségei.
- Panasz és a hozzá kapcsolódó esemény, körülmények részletes bemutatása:
- Panaszt fogadó neve:
- Beosztása:
- Kivizsgálás módja:
- Megtett intézkedések:
- Végrehajtásért felelős neve:
- Panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Kivizsgálás eredménye:
- Panasztevő nyilatkozata a kivizsgálás eredményével kapcsolatban.

Nyilatkozatok:

A Panaszkezelési Szabályzatot a Zagyvarékasi Damjanich János Általános Iskola tantestülete véleményezte és elfogadta:

Zagyvarékas,.2024.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szülői Szervezet véleményezte és elfogadta.

Szülői Szervezet Elnöke

Zagyvarékas, 2024.

A Panaszkezelési Szabályzatot A Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Zagyvarékas, 2024.

Melléklet:

Panaszkezelési nyilvántartólap