

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A PANASZKEZELÉS RENDJE

Cél: 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.
- 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 munkaközösségen keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

Szintjei:

1. szint:

A tanuló/felnőtt problémájával az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes nevelőt keresheti. Tanórákon jelentkező problémákat a tanító, a szaktanár kezeli. Napköziben, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis nevelők, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni.

2. szint:

Ha az ügyeletes nevelő, a szaktanár, a napközis 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.

3. szint:

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

4. szint:

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, felnőtt az intézmény igazgatójához fordulhat.

5. szint:

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

A panaszközlés színterei:

- Fogadóórákon
- Szülőértekezleteken
- Egyéb értekezleteken, megbeszéléseken

Panaszkezelési határidők:

- az 1. és a 2. szinten az érintettnek a problémáról való értesülést követően, ha kompetens annak megoldásában azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a következő szintre.

- Az igazgatóhelyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

- Az igazgató 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel.

- A fenntartó 30 napon belül megvizsgálja a panaszt.

Az igazgató és a fenntartó 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.