

Panaszkezelési szabályzat

A II. Rákóczi Ferenc Általános Katolikus Iskola, Alapfokú Művészeti Iskola, Óvoda panaszkezelési rendje az iskola tanulói, ill. szülők részére

Célja:

A tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

A folyamat leírása:

I. szint

- – A panaszos a problémájával az érintett szaktanárhoz, ennek hiányában az osztályfőnökhöz fordul
- – A szaktanár/osztályfőnök a jelzés napján, vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- – Jogos panasz esetén a szaktanár/osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma lezárult.

II. szint

- – Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az osztályfőnök felé.
- – Az osztályfőnök 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- – Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma lezárult.

III. szint

- – Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- – Az igazgató 5 munkanapon belül napon belül egyeztet a panaszossal, és a panaszban érintettekkel.
- – Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után az érintettek közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.

IV. szint

- – Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.
- – Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- – A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek. A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

A II. Rákóczi Ferenc Általános Katolikus Iskola, Alapfokú Művészeti Iskola, Óvoda panaszkezelési rendje az alkalmazottak részére

Célja:

Az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A folyamat leírása:

I. szint

- – Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja közvetlen feletteséhez.
- – A felelős megvizsgálja 3 napon 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 napon belül egyeztet a panaszossal.
- – Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés feljegyzésben. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy 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.

II. szint

- – Az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.
- – Ezután a fenntartó képviselője, 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.

III. szint

- – Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg. A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Gyöngyös, 2019. november 6.



Kurucsai József igazgató