

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Csaba József Általános Iskola Csákánydoroszló

Csákánydoroszló, 2025.

A Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban PSZ) 2025. január 1-től hatályos, visszavonásig. A PSZ kiterjed valamennyi iskolahasználóra.

1. Formális panaszkezelési eljárás

1.1. A panasztétel megtehető:

- személyesen
- telefonon (06 94 542-035)
- elektronikusan (iskola@csakanysuli.edu.hu)
- írásban (9919, Csákánydoroszló, Vasút utca 31.)

1.2. A panasz rögzítése

Rögzíteni kell a következőket :

- a panaszt tevő neve, státusza (iskolával való jogviszonya szerint : szülő, tanuló, munkavállaló, bérlő, partnerintézmény kapcsolattartója)
- a panasz felvételének módját, idejét (személyesen, telefonon vagy írásban történt-e ? Ki vette fel a panaszt?)
- a panasz jellegét: személyes, tanügyi, munkaügyi, egyéb pl.technikai

1.3. Tájékoztatás a panasz felvételéről

- Értesíteni kell az intézmény igazgatóját, akadályoztatása esetén az intézmény, igazgató helyettesét, az aznapi vezetői ügyeletet ellátó személyt, az érintett osztályfőnököt, a szakmai munkaközösségek vezetőit- amennyiben érintettek- a panasz körülményeiről, ha megtörtént, a megoldásról is.
- A panasz bizalmasan kezelendő, a panaszkezelés szereplőin kívül további személyek számára nem kiadható.

2. A panaszkezelés lépései

A panasz felvétele utáni teendők:

- Személyes panasz esetén legyen jelen harmadik személy.
- A panasz felvétele az iskola valamely helyiségében történjék.
- Feljegyzés készüljön, amelyben szerepelnek a panasz körülményei, illetve a megoldási javaslat vagy a megoldás, ha a felek elfogadták.
- Telefonon történő panaszfelvétel esetén-amennyiben nem született mindenki számára elfogadható megoldás-a panaszt személyes találkozás keretében, vagy írásban kell kérni. Utóbbit csak levélben vagy a KRÉTA üzenetekben, vagy email-ben lehet elfogadni, az SMS vagy messenger üzenet nem tekinthető hivatalosnak, nem fogadjuk el.

- Írásban történt panaszbejelentés esetén a panasz fogadását követő nyolc munkanapon belül kell a panaszt kivizsgálni és a panaszost írásban értesíteni a fentebb leírt közléscsatornákat használva.

3. A panasztevők köre és a panaszkezelés szereplői

3.1. Tanulói / szülői panasz esetében bevonandó a panaszt felvevőn kívül az osztályfőnök, aki egyeztet az érintettekkel. Amennyiben az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató felé, aki 3 napon belül egyeztet a panaszossal. Ha meghatározott türelmi időn belül nem születik megoldás, a fenntartó bevonása szükséges. Az iskola igazgatója a fenntartóval együttműködve 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és javaslatot tesz annak kezelésére.

3.2. Munkavállalói panasz estén bevonandó az érintett terület felelőse, az igazgató és a helyettes, valamint a Közalkalmazotti Tanács elnöke, akadályoztatása esetében tagja. A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes. Ha a panaszt jogosnak találja, az egyeztetésre kerül a panaszossal, melyet írásban rögzítenek. Ha nem sikerül egyezsége jutni, az igazgató és a fenntartó bevonása szükséges az előző pontban meghatározottak szerint.

4. Dokumentációs előírások

A panaszkezelésről az igazgatóhelyettes *panaszkezelési nyilvántartást* vezet, mely tartalmazza:

- a panasztétel időpontját
- a panasztevő nevét
- a panasz leírását (ha a panasz írásban érkezett, a dokumentumot)
- a panaszt az intézmény képviselőjében fogadó személy nevét, beosztását
- a panasz kivizsgálásának módját, tervezett lépéseket
- megtett intézkedéseket, a végrehajtásért felelős személy nevét
- panasztevő tájékoztatásának időpontját, annak dokumentációját (ha írásban történt)
- a panasztevő nyilatkozata / aláírása, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja

5. Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:


Takó Gábor
igazgató