

XX. A panaszkezelés rendje

A) A panaszkezelés rendje az iskola dolgozói részére

Célja: a dolgozót érintő felmerülő problémákat, vitákat a lehető leghamarabb, s a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

A folyamat leírása

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Az adott területek felelőseit a felelősségi mátrix tartalmazza.
2. A felelős 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma lezárult, a rögzítés feljegyzés formájában megtörtént. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékeli az eredményt.
5. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
6. 15 napon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.
7. Ezután, a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli az eredményt. Ha ekkor a probléma lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
8. A panaszos ezek után a munkaügyi bírósághoz fordulhat problémájával. Az eljárást törvényi szabályozások határozzák meg.

A folyamat felelőse az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, s elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Felelősök és hatáskörök

Lépés	Felelős	Érintett	Informált
1.	Panaszos	Felelős	-
2.	Felelős	Panaszos	Igazgató
3.	Felelős	Igazgató/Panaszos	-
4.	Felelős	Panaszos	Igazgató
5.	Igazgató	Panaszos	Fenntartó
6.	Fenntartó képviselője	Igazgató/Panaszos	-
7.	Fenntartó képviselője	Igazgató/Panaszos	-

B) A panaszkezelés rendje az iskola tanulói részére

Célja: a tanulót érintő felmerülő problémák, viták lehető leghamarabb, a legmegfelelőbb szinten történő feloldása vagy megoldása.

A folyamat leírása

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgató felé.
5. Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. 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, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az eredményt.
7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
8. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
10. A folyamat felelőse az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Felelősök és hatáskörök

	Felelős	Érintett	Informált
1.	Osztályfőnök	A panasz alanya	Panaszos / képviselője
2.	Osztályfőnök	A panasz alanya	Panaszos / képviselője
3.	Osztályfőnök	Panaszos / képviselője	Igazgató
4.	Igazgató	Panaszos / képviselője	Osztályfőnök
5.	Igazgató	Panaszos / képviselője	Osztályfőnök

A dokumentumok és bizonylatok rendje

	A bizonylat megnevezése	Kitöltő / készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
1.	Jegyzőkönyv	Iskolatitkár	Iktató	Végleg	Panaszos képviselője
2.	Feljegyzés	Fenntartó	Iktató	Végleg	Panaszos képviselője