

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

RADYG

2024

Jelen belső szabályzat a Ráckevei Ady Endre Gimnázium (továbbiakban: intézmény) tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magában. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvényt.

Intézményünk partneri panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak- elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézménykultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Alapelvek

- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk oktató-nevelő munkánk továbbfejlesztéséhez.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnunk kell.
- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdenünk.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.
- A hivatali út betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

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 közvetlenül az igazgatóhoz vagy a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

Panaszkezelési rend

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója **köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

személyesen

telefonon (06-24-519-050)

írásban (2300 Ráckeve Kouuth L. u.82-84))

elektronikusan (titkarsag@rag.edu.hu)

Panaszkezelés tanuló esetében

- ❖ A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- ❖ Az osztályfőnök aznap vagy legkésőbb másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- ❖ Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ❖ Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- ❖ Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- ❖ 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 a beválást.
- ❖ Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- ❖ Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- ❖ A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére

- ❖ Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- ❖ Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- ❖ Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- ❖ Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, a megállapodást írásban rögzítik ha elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- ❖ Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 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.
- ❖ 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- ❖ Ezután a fenntartó képviselője és 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.

❖ Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. Az intézmény www.radyg.hu honlapján mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési Szabályzatot a RADYG tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Ráckeve, 2024. szeptember 01.

.....
dr. Kovács Szabóné

Szülői Szervezet képviselője

.....
Máté Zsolt Kiss Leila

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

.....
Molnár László

igazgató



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:	