

Szolnoki Kodály Zoltán Ének-zenei Általános Iskola és Néptánc Alapfokú Művészeti Iskola

Panaszkezelési Szabályzata

1. Panaszkezelési eljárás célja

A tanulót, a szülőt, a pedagógust vagy egyéb alkalmazottat érintő problémákat, panaszokat a megfelelő szinten és a bekövetkezését követő legrövidebb időn belül tudja az intézmény megoldani. Amennyiben a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával melyik szervhez fordulhat.

2. Alapelvek:

- Az iskola tanulóit, szüleit (gondviselő, nevelőszülő), az iskola dolgozóit és más érintetteket panaszkezelési jog illeti meg.
- A beérkezett észrevételeket megkülönböztetés nélkül, azonos eljárás és szabályok között, a hivatali út, és a panaszkezelés lépcsőfokainak betartásával ki kell vizsgálni.
- A panasz kezelését a bejelentést követően 48 órán belül el kell kezdeni, nyilvántartásba kell venni.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására az egyeztetés és a visszacsatolás hiánya miatt nincs mód.

3. Panaszbejelentés módjai:

- Személyesen
- Telefonon (06-56-420-731)
- Írásban (5000 Szolnok, Kassai út 29.)
- Elektronikusan (kodalyszolnok@gmail.com)

4. Panaszkezelés szintjei:

- Tanulói panasz esetén
 1. szint: érintett Pedagógus
 2. szint: Osztályfőnök
 3. szint: Intézményvezető-helyettesek
 4. szint Intézményvezető
 - Alkalmazotti panasz esetén
 1. szint: Munkaközösség-vezető/ Közalkalmazotti Tanács/Gazdasági munkatárs
 2. szint: Intézményvezető-helyettesek
 3. szint: Intézményvezető
 4. szint: Intézményfenntartó
 - Szülői panasz esetén
 1. szint: érintett pedagógus
 2. szint: osztályfőnök
 3. szint: Intézményvezető-helyettesek
 4. szint: Intézményvezető

5. Panaszkezelési eljárás végrehajtási határidők:

- A probléma felmerülése után az eljárást lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 48 órán belül meg kell kezdeni.
- Az első szinten nem megoldható panaszokat azonnal, de maximum 3 napon belül a második szintre kell továbbítani, és lehetőség szerint itt kell azonnal orvosolni a problémát.

- Amennyiben a panaszkezelés a harmadik szintre kerül, a felelős (ld.4. pont) 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel.
- Negyedik szint esetén az Intézményvezető megbeszélést kezdeményez az érintettekkel. Harminc napon belül írásban tájékoztatást ad a panaszkezelés kivizsgálásának eredményéről.
- A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól (Szolnoki Tankerület) kérhet kivizsgálást.

Alkalmazottak panaszkezelési eljárásrendje:

- az alkalmazott a panaszát ahhoz a személyhez juttatja el, aki az SZMSZ szerint felelős a területért, aki 3 munkanapon belül köteles kivizsgálni a panasz jogosságát. Jogos panasz esetén 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzíti.
- ha nem oldódott meg a probléma, akkor az intézményvezető 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, és javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután egyeztet a panaszossal, és a megállapodást írásban rögzíti.
- eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz juttatja el a panaszát.
- ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, akkor problémájával Munkaügyi Bírósághoz fordulhat.

6. Dokumentumok, bizonylatok rendje:

Az intézmény panaszkezelési nyilvántartást vezet a beérkezett panaszokról.

A nyilvántartásban szerepel:

- panasztétel időpontja
- panasztevő neve
- a panasz leírása
- a panaszt kivizsgáló személy neve, beosztása
- a panasz kivizsgálásának módja
- a panasz kivizsgálásának eredménye
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja, dokumentuma
- a panasztevő nyilatkozata a tájékoztatás el/ el nem fogadásáról (A járványügyi szabályoknak megfelelően a rendkívüli helyzet miatt ez digitális formában történik.)

Bizonylat megnevezése	Kitöltő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másodpéldányt kap
Feljegyzés a panaszról	Felelős (a panasz 1.szintje szerint)	Irattár	3 év	Panaszos

A Szabályzatot a Diákönkormányzat, a Szülői Szervezet, és a nevelőtestület véleményezte és elfogadta.

Szamosfalvi Gabriella

Intézményvezető