



Újlaki Általános Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Budapest, 2016. november 21.

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az Újlaki Általános Iskolában munkavégzés közben esetlegesen felmerült problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Az iskola gyermekeit és szüleit, illetve gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (pedagógusnál, vezetőnél)
- telefonon (06-1-335-0720)
- írásban (1023 Budapest, Ürömi utca 64.)
- elektronikusan (igazgato.ujlaki@gmail.com)
- az elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A véleményeket, problémákat az iskolavezetés elsősorban szóbeli megbeszélés útján szokta tisztázni, megoldani, amennyiben ez nem elegendő, igény esetén, ismételten jelentkező panaszként e szabályzat értelmében jár el.

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a fenntartónál élhet további panasszal.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat jegyzőkönyvben rögzítjük és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panaszt tevő részére.

Panaszkezelési rend

- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban döntést hozni, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.
- A megállapodást írásban kell rögzíteni.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, akkor a panaszos, illetve az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Amennyiben a panaszban a vezető is közvetlenül érintett, akkor a vezetőhelyettes feladata a problémamegoldás.
- A panaszokról a vezető Panaszkezelési nyilvántartást vezet az alábbi tartalommal:
 - Panaszkezelés időpontja
 - Panasztevő neve
 - Panasz leírása
 - Panaszfogadó neve, beosztása

- Kivizsgálás módja
- Kivizsgálás eredménye
- Szükséges intézkedések
- Végrehajtásért felelős neve
- Panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Panaszkezelési nyilvántartás mellékletei:
 - írásban tett panasz dokumentumai
 - panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatóban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
 - utóbbi esetén a feljegyzés a további teendőkről.

Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény *valamennyi közalkalmazottjára* és más munkavállalójára.

Jelen igazgatói utasítás 2016. év 11. hó 21. napján lép hatályba és ezzel egyidejűleg minden korábbi vonatkozó belső utasítás hatályát veszti.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető helyettesei kötelesek *ismertetni* a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a vezető helyettesi irodában.

A felelős vezető helyetteseknek gondoskodni kell jelen szabályzat olyan *módosításáról*, amely az új törvények és rendeletek hatálybalépése miatt szükséges.

Kelt: Budapest, 2016. november 21.

Gábor Áron
igazgató