



SOPRONI NÉMET NEMZETISÉGI ÁLTALÁNOS ISKOLA
DEUTSCHE NATIONALITÄTENSCHULE ÖDENBURG

Cím: 9400 Sopron, Fenyő tér 1.
Telefon: 99/510-232
www.fenyoter.sopron.hu
E-mail: fenyotersopron@gmail.com



Panaszkezelési Szabályzat

Tormáné Bakody Noémi
igazgató

Panaszkezelési rend

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola jogosult illetve köteles intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen fogadó óra keretében vagy előzetesen egyeztetett időpontban
- telefonon (06-99/510-232)
- írásban (9400 Sopron, Fenyő tér 1.)
- elektronikusan (fenyosuli@gmail.com)

Az eljárás során az ügyben érintettektől elvárható a kultúrált módon történő, mások emberi méltóságát tiszteletben tartó kommunikáció.

Panaszkezelési eljárásrend szülő/gondviselő, tanuló részére

1. A panaszos egy adott tanórát/tantárgyat érintő kérdésekben a szaktanárhoz, az osztályközösséget érintő kérdésekben az osztályfőnökhöz fordulhat.
2. A szaktanár/osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a szaktanár/osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
3. Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 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.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató felé. Az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt és a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
5. Amennyiben a probléma megoldásához/kivizsgálásához türelmi idő szükséges, 15 munkanap időtartam után az érintettek közösen újra egyeztetnek, értékelik a beválást.
6. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordulhat, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.
7. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
8. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit szóban vagy írásban rögzítenek.

Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
2. A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül 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 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
4. Amennyiben az egyeztetést, megállapodást a panaszos elfogadja, a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 15 munkanap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a bevényt.
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 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
7. Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a bevényt. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
8. Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást ettől kezdve törvényi szabályozók határozzák meg.

Dokumentációs előírások

A fenntartói szintre jutott panaszokról “Panaszkezelési Nyilvántartó Lap” készül, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

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

1. 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:	

.....
Tormáné Bakody Noémi
igazgató