

A Szombathelyi Váci Mihály Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

Panaszkezelési Szabályzata

A Panaszkezelési Szabályzat az iskola Szervezeti Működési Szabályzatának része, annak mellékletét képezi.

A Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban PSZ) 2023.szeptember 1-től hatályos, visszavonásig. A PSZ kiterjed valamennyi iskolahasználóra.

1.A panasz felvétele

1.1.A panasz rögzítése

Rögzíteni kell a következőket :

- a panaszt tevő neve, státusza (iskolával való jogviszonya szerint : szülő, tanuló ,munkavállaló, bérlő, partnerintézmény kapcsolattartója)
- a panasz felvételének módját, idejét (személyesen, telefonon vagy írásban történt-e ? Ki vette fel a panaszt?)
- a panasz jellegét: személyes, tanügyi, munkaügyi, egyéb pl.technikai

1.2. Tájékoztatás a panasz felvételéről

- Értesíteni kell az intézmény vezetőjét, akadályoztatása esetén az intézményvezető helyett, az AMI intézményegység-vezetőt, az aznapi vezetői ügyeletet ellátó személyt, az érintett osztályfőnököt, a szakmai munkaközösségek vezetőit- amennyiben érintettek- a panasz körülményeiről, ha megtörtént a megoldásról is.

- A panasz bizalmasan kezelendő, a panaszkezelés szereplőin kívül további személyek számára nem kiadható.

2. A panaszkezelés lépései

A panasz felvétele utáni teendők:

- Személyes panasz esetén legyen jelen harmadik személy.
- A panasz felvétele az iskola valamely helyiségében történjék.
- Feljegyzés készüljön, amelyben szerepelnek a panasz körülményei, illetve a megoldási javaslat vagy a megoldás, ha a felek elfogadták.
- Telefonon történő panaszfelvétel esetén-amennyiben nem született mindenki számára elfogadható megoldás-a panaszt személyes találkozás keretében, vagy írásban kell kérni. Utóbbi csak levélben vagy a KRÉTA üzenetekben, vagy email-ben lehet elfogadni, az SMS vagy messenger üzenet nem tekinthető hivatalosnak, nem fogadjuk el.
- Írásban történt panaszbejelentés esetén a panasz fogadását követő nyolc munkanapon belül kell a panaszt kivizsgálni és a panaszost írásban értesíteni a fentebb leírt közléscsatornákat használva.

3. A panasztevők köre és a panaszkezelés szereplői

3.1. Szülői panasz esetén a panasz kivizsgálására és kezelésére a panaszt felvevőn kívül bevonandó a panasz jellegéből fakadóan az osztályfőnök, szükség esetén a szakmai munkaközösség vezetője/ i, illetve a szűk intézményvezetőség tagja.

3.2. Tanulói panasz esetében bevonandó a panaszt felvevőn kívül az osztályfőnök, a DÖK segítő pedagógus, amennyiben szükséges a szakmai munkaközösség vezetője/i, illetve a szűk intézményvezetőség tagja.

3.3 Munkavállalói panasz esetén bevonandó az érintett szakmai munkaközösség vezetője/ i, az intézményvezető és az intézményvezető-helyettes, ha érintett az AMI intézményegység-vezető, valamint a Közalkalmazotti Tanács elnöke, akadályoztatása esetében tagja.

3.4. Egyéb jogviszonnyal rendelkező iskolahasználó estében az intézményvezető, a panasszal érintett területen illetékes munkatárs.

4. Az intézményvezető megítélése alapján, írásos panasz esetében jegyzőkönyvet kell felvenni, és azon a munkanapon írásban elküldeni a fenntartó számára.

Készítette Németh Gábor intézményvezető

Szombathely 2023. augusztus 31.