**Manolisz Glezosz**

**12 Évfolyamos Kiegészítő Görög Nyelvoktató Iskola**

**Panaszkezelési Szabályzat**

2018.

**A panaszkezelési rend az iskolában**

* 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 általános igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
* Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
* A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

**1. A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.

2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az általános igazgatóhelyetteshez fordul.

3. Az általános igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.

4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

**2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

* személyesen
* telefonon (+36 306955413)
* írásban (1054 Budapest, Vécsey u. 5.)
* elektronikusan ([iskola@glezosz.hu](mailto:iskola@glezosz.hu), griskolatitkar2@gmail.com)
* a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az általános igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.

**3. Panaszkezelés tanuló esetében**

* A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
* Az osztályfőnök aznap vagy 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 v. 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, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
* A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
* A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

**4. Panaszkezelési eljárásrend az 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.
* Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
* A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős 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, megállapodást írásban rögzítik és 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 — írásban is.
* Ezután, a fenntartó képviselője, 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.
* A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

**5. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az általános igazgatóhelyettes *„Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni*, 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.