



Drávamenti Kö rzeti Általános Iskola
Darányi Tagiskolája
7988 Darány Rákóczi út 92.

Panaszkezelési rend

Az intézmény tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

I. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a panasszal találkozó pedagógushoz, napközis nevelőhöz, az osztályfőnökhöz viszi.
2. Az osztályfőnök, napközis nevelő kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (82/466-939)
- írásban (7988.Darány, Rákóczi u.92.)
- elektronikusan (daranyiskola@gmail.com)
- partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken



Drávamenti Körszeti Általános Iskola
Darányi Tagiskolája
7988 Darány Rákóczi út 92.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, napközis nevelő vagy igazgató hatáskörébe tartozik.

III. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz, napközis csoportvezetőhöz (panasz kezelője) fordul.
- A pedagógus, vagy osztályfőnök vagy napközis csoportvezető aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a panasz kezelője egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a panasz kezelője 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 igazgató, 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.



Drávamenti Körzeti Általános Iskola
Darányi Tagiskolája
7988 Darány Rákóczi út 92.

IV. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

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



Drávamenti Körszeti Általános Iskola
Darányi Tagiskolája
7988 Darány Rákóczi út 92.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: