

A Bokodi Móra Ferenc Általános Iskola panaszkezelési szabályzata

Készítette: Fazekasné Koltavári Csilla
Intézményvezető-helyettes

Bokod, 2019. január 18.

A BOKODI MÓRA FERENC ÁLTALÁNOS ISKOLA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Az intézmény Panaszkezelési Szabályzata nyilvános. Az iskolatitkárnál és a honlapon mindenki számára hozzáférhető. Az intézmény vezetője a Panaszkezelési Szabályzatot évente aktualizálja, és azt az intézmény dolgozói és a partnerek számára is hozzáférhetővé teszi, még a tanév megkezdése előtt. A panaszok kezelése diszkriminációmentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A Panaszkezelési Szabályzat magában foglalja a panasz felvételét, kivizsgálását, a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést, a panasztevő tájékoztatását, a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

1. Eljárásrend

a) Az intézményhez beérkezett írásbeli panaszt az iskolatitkár iktatja és továbbítja az intézményvezető felé.

b) Az intézményhez beérkezett szóbeli panaszról jegyzőkönyv készül (az 1997. évi CLV., a fogyasztóvédelemről szóló törvény VI. fejezet 17/A. pontja 44. paragrafusának megfelelően). A panasztevővel történő személyes találkozás esetén a jegyzőkönyvet a panasztevővel is alá kell írni.

c) Az iskola vezetője – a panaszban érintett munkatárs meghallgatásával - a panasz okait kivizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik, hogy a panaszt orvosolja, ill. hogy annak okát megszüntesse. A panaszos ügy elintézése nyomán születhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

d) A panasz kezeléséről a visszacsatolást az intézmény írásban eljuttatja a panasztevőhöz a panasz beérkezését követő 30 napon belül, a szóbeli panaszról született jegyzőkönyvvel

együtt. Ezzel egy időben az intézményvezető másolati példányt kap a panasszal kapcsolatos valamennyi dokumentumról.

e) Amennyiben a panasztevő nem fogadja el a panaszának orvoslására hozott intézkedést, úgy azt az értesítés kézhezvételétől számítva 30 napon belül írásban jelezheti az intézmény vezetése felé.

f) Az intézkedés el nem fogadásáról határidőn belül érkezett dokumentum alapján a panasz másodfokon is kivizsgálásra kerül.

g) Az iskola köteles az igazgatót a panaszról és az azzal kapcsolatos valamennyi fejleményről részletesen tájékoztatni. Az igazgató a panaszkezelés el nem fogadásáról szóló dokumentum beérkezését követő 30 napon belül rendkívüli értekezletet hív össze a panasz másodfokú kivizsgálására, melyről jegyzőkönyv készül.

h) Az értekezletet követő 30 napon belül a vezető írásban értesíti a panasztevőt a másodfokú vizsgálat eredményéről. A panaszos ügy másodfokú vizsgálata során születhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

i) Amennyiben egy panaszt az intézmény elutasít, azt köteles megindokolni.

j) A panasz intézmény általi elutasítása vagy az intézmény másodfokú panaszkezelésének a panasztevő általi el nem fogadása esetén a panaszt tevő az intézmény fenntartójához vagy más jogorvoslati szervhez fordulhat.(Tatabányai Tankerületi Központ, Oktatásügyi közvetítő, Kormányhivatal, Oktatási Hivatal, Bíróság, Oktatási jogok miniszteri biztosa, egyenlőbánásmód hatóság, stb.)