

MEZŐKÖVESDI ÁLTALÁNOS ISKOLA
OM:200657

Mezőkövesdi Tankerületi Központ BM0201
MEZŐKÖVESD, Hősök tere 14.

Tel.: 49/412-832, 49/500-204, 49/411-091 Fax: 49/412-832

E-mail: amipsz01@gmail.com

Honlap: www.maamipsz.hu

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYZATA

Mezőkövesdi Általános Iskola

2023.

Intézményben belüli panaszkezelési eljárás szabályzata

Célja:

Az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időben a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A folyamat leírása:

I. szint

1. Az **alkalmazott panaszt** szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki felelőse annak a területnek (pl. munkaközösség-vezető), ahol a probléma felmerült. A felelős 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
2. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal, szükség esetén az adott intézményvezető-helyettes/tagintézmény-vezető, majd az intézményvezető bevonásával.
3. Az egyeztetést és a megállapodást írásban rögzítik, s mindkét fél elfogadja az abban foglaltakat. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, a közösen megállapított időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékeli a megoldás bevalását.
4. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem az adott intézményvezető-helyettes/tagintézmény-vezető, sem az intézményvezető, sem a felelős közreműködésével, abban az esetben az intézményvezető a fenntartó (Mezőkövesdi Tankerületi Központ) felé jelez.

II. szint

5. 15 napon belül az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, írásban közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
6. A fenntartó, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, az időtartam után közösen értékeli a bevalást. Ha ekkor a probléma megoldódott, a megoldást írásban rögzítik, a folyamat lezárult.

III. szint

7. Ha a panaszos a megállapított türelmi idő után nem kap problémájára megoldást, a Munkaügyi Bírósághoz fordulhat. Az eljárást jogi szabályozók határozzák meg.

Alkalmazottak panaszkezelésének eljárásrendje

Feladat	Érintett- Felelős	Határidő	Módszer	Dokumentum
1. Az alkalmazott benyújtja panaszát	Panaszos, A terület felelőse		Szóban vagy írásban	Panaszos levél Feljegyzés
2. A panasz jogosságának vizsgálata	A terület felelőse	3 nap		
3. Ha jogos a panasz, megoldási javaslat keresése	Panaszos, felelős, szükség esetén adott intézményvezető-helyettes, intézményvezető	5 nap	Megbeszélés, egyeztetés	Jegyzőkönyv
4. A megoldás értékelése	Panaszos, felelős	Türelmi idő után	Beválás vizsgálata	Jegyzőkönyv
5. Ha nincs megoldás a panasz a fenntartói szinthez kerül	intézményvezető – panaszos - fenntartó		Írásban	Hivatalos értesítés a fenntartóhoz
6. Javaslat a probléma kezelésére	intézményvezető - fenntartó	15 nap		
7. Megállapodási javaslat	intézményvezető – fenntartó - panaszos			Írásos lejegyzés
8. Beválás vizsgálata	intézményvezető - panaszos	Türelmi idő	Megállapodás	Írásos lejegyzés
9. Ha nincs megállapodás, a panaszos Bírósághoz fordulhat.	Panaszos - intézményvezető		Peres eljárás	Bírósági határozat

Megjegyzés:

Intézményünk panaszkezelési rendje a tanulók és szüleik / gondviselőik részére az intézményi alapidokumentumban meghatározottak szerint.

Mezőkövesd, 2023.01.20.



Gáspár Erzsébet Agnes
igazgató