

## Panaszkezelési Szabályzat

2019.

## **Panaszkezelési rend az intézményben**

### **I. Általános alapelvek**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

A panasz olyan kérelem, mely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, vagy jogosult intézkedésre.

A panasztétel és panaszkezelés során az eljárásrendet és a szolgálati utat be kell tartani.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a II. fejezetben meghatározott ügyfelelős köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési szabályzatról és tartalmáról az iskolába lépéskor a tanulót és törvényes képviselőjét, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### **II. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők jelzéseiket megtehetik:

- személyesen
- írásban (levelezési cím: 2500 Esztergom, Sugár út 24.)
- elektronikusan (intézményi e-mail cím: titkar@babitsiskola.sulinet.hu)

Az intézményben a panaszügyek kezelése, amennyiben a panaszosnak az érintett személlyel nem sikerül megoldást találni a III. fejezetben leírtak szerint történik.

Az eljárás során a megbeszéléseket írásban dokumentálni kell. Az ennek során keletkezett iratokat iktatás után a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap mellékleteként irattározni kell.

### **III. A panaszkezelés lépcsőfokai, ügyfelelősök és feladataik**

#### **III.1. Eljárásrend a pedagógusra irányuló panasz esetén**

1. Panasz esetén először az érintett pedagógus felé kell a jelzést megtenni, első fokon ő kezeli a problémát. Amennyiben a felek nem találnak megoldást, a felek az ügyben érintett tanuló osztályfőnökéhez fordulhatnak.

2. Megkeresés esetén az osztályfőnök kezeli a problémát. Amennyiben nem szűnik meg a panasz oka, a felek az intézményvezető-helyetteshez, ezt követően az intézményvezetőhöz fordulhatnak.
3. A felek jelzése után az intézményvezető, illetve az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát.
4. Az intézményi panaszkezelés legfelsőbb szintje az intézményvezetői intézkedés, amennyiben alsóbb szinten nem sikerült a panaszt kezelni.
5. Abban az esetben, ha nem sikerül intézményen belül megnyugtató megoldást találni, akkor a felek a tankerületi igazgatóhoz fordulhatnak.

### **III.2. Eljárásrend tanulóra irányuló, illetve tanulókat érintő panasz esetében**

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap, vagy legkésőbb a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A megbeszélésről feljegyzés készül.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. A megbeszélésről feljegyzés készül.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a felső tagozaton az osztályfőnöki munkaközösségvezető, alsó tagozaton az alsós munkaközösségvezető felé, majd az intézményvezető-helyettes illetve intézményvezető felé.
5. Az intézményvezető-helyettes, vagy az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és aláírásukkal elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményesnek tekinthető.
7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.
8. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, kiskorú esetén annak törvényes képviselője jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
9. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
10. A folyamat gazdája az iskola az intézményvezető-helyettes II, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

### **III.3. Eljárásrend alkalmazottakra irányuló, illetve alkalmazottakat érintő panaszok esetén**

1. Az alkalmazott panaszát írásban vagy szóban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Szóban történő panasz esetén feljegyzést kell készíteni.
2. A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, amiről feljegyzést készül.

3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, majd – szükség esetén – további érintettekkel. A megbeszélésekről feljegyzés készül.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos, valamint az érintettek az egyeztetés eredményét, a megállapodást írásban rögzítik és aláírásukkal igazolják, hogy elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
5. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékeli a beválást. A megbeszélésekről feljegyzés készül.
6. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos vagy a felelős az intézményvezető felé jelzi a problémát.
7. Az ügy továbbítása esetén az intézményvezető kezeli az ügyet. Amennyiben közreműködésével nem sikerül megnyugtatóan rendezni a problémát, a tankerületi igazgatóhoz fordul.
8. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
9. Ha a probléma ezen a módon sem volt orvosolható, a panaszos az illetékes bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
10. A folyamat gazdája az intézményvezető helyettes II, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ezek alapján javaslatokkal, észrevételekkel segítheti az intézmény munkáját, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

#### **IV. Az eljárás dokumentálása**

Az eljárás során lefolyt megbeszélésekről, megállapodásokról írásbeli feljegyzést kell készíteni, azt iktató számmal ellátni.

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

- A panasz megtételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz megtétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának ideje, módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja, eredménye
- A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

Az eljárás során keletkezett mellékletek:

- A tájékoztatás dokumentuma

- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, feljegyzés a további teendőkről.
- Az eljárás során keletkezett iratok.

#### **V. Melléklet:**

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

#### **VI. Szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzat az intézmény honlapján, a könyvtárszobában, a tanárban és a vezetői irodákban érhető el.

#### **VII. Hatálybalépés**

Jelen szabályzatot a nevelőtestület a 2019. augusztus 26-án megtartott nevelőtestületi értekezleten fogadta el.

A Szülői Testület 2019. augusztus 30-án megtartott értekezleten ismerte meg.

Jelen szabályzat 2019. szeptember 1. napjától hatályos.

Fazekas Bernadett  
intézményvezető

Panaszkezelési Szabályzat Melléklete:

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap			
Panasztétel	időpontja:	Panasztevő	Neve:
Panasz leírása:			
Panasz fogadó	Neve:		
	Beosztása:		
Kivizsgálás	Ideje:	Módja:	Eredménye:
Szükséges intézkedés és a várható eredmény leírása:			
Intézkedés eredményességéhez szükséges türelmi idő vége:			
Végrehajtásért felelős	Neve:		
	Beosztása:		
Panasztevő tájékoztatásának			
Ideje:	Módja:	Panasztevő nyilatkozata:	
A panaszkezelési eljárás végleges lezárulásának			
Ideje:	Megállapításai:		
Mellékletek felsorolása	Iktatószám	Tárgy	

A Nyilvántartó lapot lezárta:

Dátum:

.....

intézményvezető-helyettes aláírása