

PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSREND

OM: 034994

1118 Budapest, Csíki-hegyek utca 13-15.

tel.: 06/1-246-8016

e-mail: titkarsag@csikihegyek.dbtk.hu



Hatályos: 2022. február 2-től visszavonásig

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 intézményvezető vagy intézményvezető-helyettese *köteles megvizsgálni*.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró szaktanár kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul;
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul;
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul;

2. Formális panaszkezelési eljárás szülői panasz esetén

A panaszkezelők felé a panasztevők panaszukat megtehetik az 1. pont fokozatainak betartásával:

- írásban vagy személyesen a pedagógus megkeresésével (egyeztetett időpontban);
- írásban vagy személyesen az osztályfőnök megkeresésével (egyeztetett időpontban);
- írásban vagy személyesen az intézményvezető vagy helyettes megkeresésével (egyeztetett időpontban);

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető, illetve a fenntartó 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 intézményvezető vagy intézményvezető-helyettes felé.
- Az intézményvezető-helyettes 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 bevalást az intézményvezető irányításával.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

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 5 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 7 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják 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 intézményvezető-helyettes közreműködésével, akkor az intézményvezető-helyettes az intézményvezető felé jelzi.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézmény-vezető helyettes „*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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről;

**GAZDAGRÉT – CSÍKIHEGYEK ÁLTALÁNOS ISKOLA -
PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSREND**

A Panaszkezelési Szabályzatot a Gazdagrét-Csíkihegyek Általános Iskola nevelőtestülete
2022. február 2-án elfogadta.

Part Éva
intézményvezető

Jóváhagyási záradék,

A Dél-Budai Tankerületi Központ a Gazdagrét - Csíkihegyek Általános Iskola fenntartója az
SZMSZ Panaszkezelési szabályzat tartalmát jóváhagyja.

Dátum:

Hományi Tamás Márton
tankerületi igazgató