640-10/2023

Budapest XIII. Kerületi
Csata Utcai Általános Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

OM: 035020

Készítette: Borosné Borbély Beáta, intézményvezető

Készült: 2023. március 10.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az iskola a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2 A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3 Alapelvek

- 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 körülményeit az intézmény ***köteles megvizsgálni***.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.
- A „Panaszkezelési szabályzat"-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8.00-15.30 között az iskola titkárságán, egyéni és munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleten, SZMK értekezleten	(06-1-)340-9524
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8.00-15.30 között az iskola titkárságán	csataiskola13@gmail.com
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

2.2 A folyamat leírása

I. A panaszos pedagógus

a.) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik (pl. átsorolás…stb.)

1. szint: iskolatitkárok
2. szint: intézményvezető vagy fenntartó munkaügyi osztálya
3. szint: fenntartó.

b.) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményvezető-helyettesek
3. szint: intézményvezető

(A panasz jellegétől függően az 1. szint kihagyható.)

II. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő tanár
3. szint: intézményvezető-helyettesek
4. szint: intézményvezető

III. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettesek
4. szint: intézményvezető

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

2.3 Panaszkezelési eljárásrend

2.3.1. *Diákok és szülők panaszai esetén*

- Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Az osztályfőnök 3 munkanapon belül 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.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez, akik esetmegbeszélést kezdeményezhetnek. Az esetmegbeszélés résztvevőiről az intézményvezető-helyettesek döntenek az osztályfőnök véleményét kikérve. A megbeszélésről jegyzőkönyv készül, melyet minden résztvevő aláír. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl.: panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.

- Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Az intézményvezető 15 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.
- Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

2.3.2. *Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére*

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült (kivétel lehet 1.b pont). A felelős megvizsgálja 3 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 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- Ha a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.
- Ha a panaszos számára továbbra sem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, problémájával már csak a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Ha a panasz e-mail-ben, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

A Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltéséért, jegyzőkönyv felvételéért az iskolatitkár felel.

A folyamat gazdája az *általános intézményvezető-helyettes*, 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.

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

3.1. A **Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon** érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

1) A panasz tételének időpontja
2) A panasztevő adatai
3) A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4) A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy
5) A kivizsgálás módja és eredménye
6) Az esetleg szükséges intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása
7) A végrehajtásáért felelős személy neve
8) A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9) Csatolt mellékletek megnevezése, aláírások

Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, ill. ennek hiányában jegyzőkönyv indoklása arról, hogy nem fogadja el.

3.2. A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő / Készítő	Megőrzési HELY	Megőrzési IDŐ	Másolatot kap
Panasznyilvántartó Lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy	Iktató	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes(ek), intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

4. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az iskola titkárságán és honlapján is elérhető.

Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása

A Panaszkezelési Szabályzatot a Budapest XIII. Kerületi Csata Utcai Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

A Szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta 2023. március 30-án.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2023. április 3. napjától hatályos.

Szülői Szervezet képviselője

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

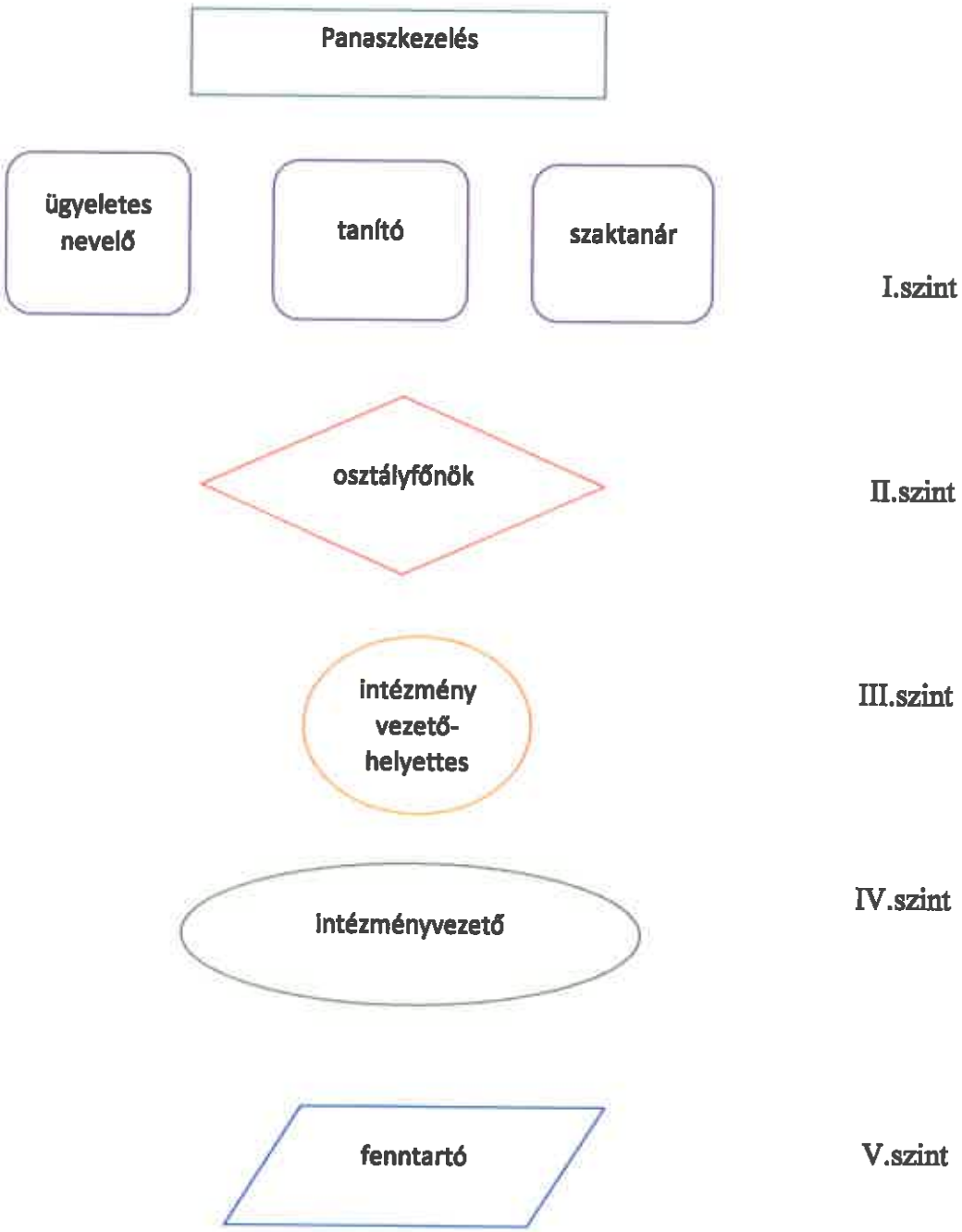
Budapest XIII. Kerületi Csata Utcai Általános Iskola 1135 Budapest, Csata u. 42. OM 035020

Borosné Borbély Beáta

intézményvezető

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Panasztétel időpontja:	Panasztevő adatai (név, cím, elérhetőség):
Panasz leírása:	
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve és beosztása:	Kivizsgálás módja és eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
Csatolt mellékletek megnevezése:	Aláírások: …….. panaszos ……... panaszt átvevő


Panaszkezelés
ügyeletes nevelő
tanító
szaktanár
I.szint
osztályfőnök
II.szint
intézmény vezető-helyettes
III.szint
Intézményvezető
IV.szint
fenntartó
V.szint