

**Közép-Pesti Tankerületi Központ**

**Budapest XIII. Kerületi  
Csata Utcai Általános Iskola**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**OM: 035020**



**Készítette: Borosné Borbély Beáta, igazgató**

**Készült: 2023. december 5.**

## 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**

<b>FORMA</b>	<b>MÓD</b>	<b>IDŐPONT</b>	<b>ELÉRHETŐSÉG</b>
<b>SZÓBELI</b>	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
<b>ÍRÁSBELI</b>	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: igazgató vagy fenntartó munkaügyi osztálya
    3. szint: fenntartó.
  - b.) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
    1. szint: munkaközösség-vezető
    2. szint: igazgatóhelyettesek
    3. szint: igazgató(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: igazgatóhelyettesek
  4. szint: igazgató

### **III. A panaszos szülő**

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: igazgatóhelyettesek
4. szint: igazgató

### **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 igazgatóhelyettes(ek)hez, akik esetszbeszélést kezdeményezhetnek. Az esetszbeszélés résztvevőiről az igazgatóhelyettesek döntenek az osztályfőnök véleményét kikérve. A szbeszélésről jegyzőkönyv készül, melyet minden résztvevő aláír. Ha az igazgatóhelyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Ha az igazgatóhelyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl.: panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.

- Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Az igazgató 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 bevalást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató 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 munkatügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Ha a panasz e-mail-ben, üzenő fiúzetben, 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 igazgatóhelyettes*, 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**

<b>Bizonylat megnevezése</b>	<b>Kitöltő / Készítő</b>	<b>Megőrzési HELY</b>	<b>Megőrzési IDŐ</b>	<b>Másolatot kap</b>
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, igazgatóhelyettes(ek), igazgató.

#### **Értesítést kap**

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az igazgatónak 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. december 5.

##### **Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2024. január 1. napjától hatályos.

*Áratos Andrea*

Szülői Szervezet képviselője

*Jónás Anna*

Diákönkormányzatot segítő pedagógus



*Borosné Borbély Beáta*

Borosné Borbély Beáta

igazgató

### PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

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



