



Panaszkezelési eljárásrend

Intézmény neve: Budafok - Tétényi
Baross Gábor Általános Iskola
Budapest, XXII. kerület
Dózsa György út 84-94.
OM: 035202

2023

Tartalom

A panaszkezelési eljárásrend célja	2
A panasz fogalma:	2
Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok	2
A szabályzat hatálya:	2
Iskolai panaszkezelési eljárásrend alapjai:	3
Alapelvek	3
A panaszok tárgya:	3
A panaszkezelés szintjei:	4
A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai	4
Panaszkezelés tanulói esetben	4
Panaszkezelés szülői esetben.....	5
Panaszkezelés alkalmazott esetében.....	6
Panasznyilvántartás	7
Egyéb rendelkezések	7
Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	9

A panaszkezelési eljárásrend célja

A panaszkezelési eljárás célja, az iskolai élet mindennapjaiban a szülők, alkalmazottak és más partnerek körében keletkező panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható és hatékony kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése, a problémák megfelelő szinten és a lehető leggyorsabban történő megoldása és kezelése.

A panasz fogalma:

„A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.” 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről.

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a köznevelési intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

Az iskola Szervezeti és Működési Szabályzata

Az iskola Házi rendje

Az iskola Pedagógiai Programja

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

A szabályzat hatálya:

Az iskola tanulóit és szüleiket, illetve gondviselőiket, valamint az intézmény munkatársait, fenntartóját és az iskolával kapcsolatba kerülő partnereket panasztételi jog illeti meg.

A szabályozásért és a szabályozás betartatásáért felelős: az iskola igazgatója

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2023. október 1.

A szabályzat felülvizsgálata: tanévente vagy a törvényi változásoknak megfelelően

A szabályzat az iskola SZMSZ-ének melléklete. Az intézmény honlapján hozzáférhető minden érintett résztvevő számára.

Iskolai panaszkezelési eljárásrend alapjai:

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- Panasz tétele előtt a panaszos köteles megismerni az iskola hivatalos dokumentumainak, (Házirend, SZMSZ, Pedagógiai Program) ügyéhez kapcsolódó rendelkezéseit.
- Panasztétel esetén, panaszos köteles betartani a panaszkezelés szintjeit.
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, az igazgató-helyettes vagy az igazgató, illetve fenntartó hatáskörébe tartozik.
- Panaszt tenni közvetlenül az igazgatóhoz, csak abban az esetben lehet, ha az ügy az iskola egészét vagy az iskola nagyobb közösségét érinti.
- A panasz jogosságát a panaszkezelés első szintjén elhelyezkedő iskolai alkalmazott köteles megvizsgálni. Bizonytalanság esetén köteles az igazgató-helyettes vagy az igazgató véleményét kikérni. A panasz jogossága esetén köteles a panaszt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni, az érintetteket tájékoztatni.

Alapelvek

- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink panaszainak gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- A tipikus panaszokat kiemelten elemezzük, és az eredményeket felhasználjuk az intézkedések megtételekor.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnunk kell.
- A hivatali út betartása minden fél számára kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

A panaszok tárgya:

- A tanulók iskolai életével kapcsolatos, nevelő-oktató munkával kapcsolatos észrevételek
- Az iskola működési rendjére vonatkozó észrevételek
- Az iskola műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek
- Egyéb észrevételek

A panaszkezelés szintjei:

1. A konkrét esetben érintett szaktanár/ügyeletes tanár kezeli a panaszt, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a panaszt, vagy az igazgató-helyetteshez fordul.
3. Az igazgató-helyettes kezeli a panaszt, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. Az igazgató kezeli a panaszt.

A panasz beérkezéséről, ha azt nem az igazgatónál kezdeményezték, az a pedagógus, akihez a panasz beérkezett, haladéktalanul tájékoztatja az igazgatót. Az igazgató azonnal továbbítja a panaszt az illetékesnek, amennyiben a panaszt nem annál a személynél tették, aki az elbírálásra hatáskörrel rendelkezik.

Az ügyintézés során biztosítani kell a pártatlanságot és az elfogulatlanságot.

Amennyiben a panasz benyújtásának szintjén nem oldódik meg a probléma, akkor a következő szinten, panasz kivizsgálásában nem vehet részt:

- aki a panaszt tette,
- akire a panasz irányul,
- akire a panasz elbírálása kihatással lehet,
- akitől az ügy tárgyilagosa megítélése egyéb okból nem várható el.

A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai

A panaszkezelők felé a panasztevők panaszait megtehetik a fenti szintek betartásával:

- személyesen vagy írásban a pedagógus megkeresésével
- személyesen vagy írásban az osztályfőnök megkeresésével
- személyesen vagy írásban az igazgató-helyettes megkeresésével.
- személyesen vagy írásban az igazgató megkeresésével.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- Személyesen (előre egyeztetett időpontban)
- Telefonon: +361/3624505
- Írásban: 1224 Budapest, Dózsa György út 84-94.
- Elektronikusan: titkarsag@baross.dbtk.hu

Panaszkezelés tanulói esetben

- Diákjogi ügyekben a panaszos fordulhat a Diákönkormányzat ombudsmanához és elnökéhez, a DÖK SZMSZ-ében foglaltak szerint.
- A panaszos problémájával az adott szaktanárhoz fordul:

A szaktanár aznap, vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt (azonnal) az osztályfőnök felé.

- 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 az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt (azonnal) az igazgató vagy az igazgató-helyettes felé.

- Az igazgató vagy az igazgató-helyettes 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban és írásban is 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 beválást, az igazgató irányításával.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Panaszkezelés szülői esetben

- A panaszos problémájával az adott szaktanárhoz fordul:

A szaktanár aznap, vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt (azonnal) az osztályfőnök felé.

- A panaszos problémájával az adott 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 az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt (azonnal) az igazgató-helyettes vagy az igazgató felé.

- Az igazgató vagy az igazgató - helyettes 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban és írásban is 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 igazgató irányításával. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Panaszkezelés alkalmazott esetében

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

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja (1 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 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az írásban 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 bevalást.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató-helyettes közreműködésével, akkor az igazgató-helyettes az igazgató felé jelez.

- Az igazgató megvizsgálja az alkalmazott panaszát és az eddig megtett lépéseket. 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, valamint minden érintett meghallgat. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban és írásban is rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Ha az egyeztetés eredménytelen, a probléma nem oldódott meg, akkor a panaszos a fenntartó felé jelezi panaszát.

Panasznyilvántartás

Az írásban érkezett panaszok kezeléséről írásbeli feljegyzés készül a mellékelt Panaszkezelési nyomtatvány kitöltésével, amelynek a következőt 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

A döntés lehet

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása
- elutasítás esetén a válasznak tartalmaznia kell a tájékoztatást a jogorvoslatról (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése)

A panasztevő írásban nyilatkozik a döntés elfogadásáról vagy indoklással alátámasztott el nem fogadásáról. Elutasítás esetén a feljegyzésbe utóiratként bekerülnek a panasz kezelésének további teendői.

Egyéb rendelkezések

A nevelési év végén az igazgató áttekinti, ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi tapasztalatait, melyeket rögzít az éves beszámolójában, amennyiben volt panaszkezelési eljárás.

A Panaszkezelési eljárásrendet a Szülői szervezet véleményezte és elfogadta.

Tóth Adrián

.....
SZMK elnök

A Panaszkezelési eljárásrendet a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Csipe Mirella

.....
DÖK elnök

A Panaszkezelési eljárásrendet az intézmény tantestülete 2023.-én elfogadta.



Jóváhagyási záradék:

A Dél-Budai Tankerületi Központ az intézmény SZMSZ - Panaszkezelési Eljárásrend tartalmát jóváhagyta.

Dátum:

.....
Tankerületi igazgató

Melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: