

BETHLEN GÁBOR

ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS GIMNÁZIUM



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

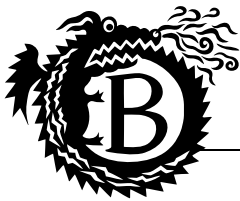
2022

BUDAPEST, 2022. SZEPTEMBER 1.



TARTALOM

| | |
|--|---|
| Panaszkezelési rend az iskolában | 3 |
| 1. Panaszkezelés lépcsőfokai | 3 |
| 2. Formális panaszkezelési eljárás | 3 |
| 3. Panaszkezelés tanuló esetében | 4 |
| 4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére | 4 |
| 5. Dokumentációs előírások | 5 |



PANASZKEZELÉSI REND AZ ISKOLÁBAN

A **panaszkezelési rendünk célja**, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

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

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskolaköteles, illetve nem tanköteles, de jogviszonyban álló tanuló, annak szülője, vagy az intézménnyel munkaviszonyban álló munkavállaló jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.

Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, sikertelenség esetén a Dél-Budai Tankerületi Központnál intézkedést kezdeményezni.

1. PANASZKEZELÉS LÉPCSŐFOKAI

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz/évfolyamfelelőshöz fordul.
2. Az osztályfőnök/évfolyamfelelős kezeli a problémát, vagy az intézményvezető helyettesekhez fordul.
3. Az intézményvezető helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő az intézményvezetőhöz fordul.
5. Az intézményvezető kezeli a problémát, vagy a panasztevő a Dél-Budai Tankerületi Központhoz fordul.

2. FORMÁLIS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-203-89-32)
- írásban (Bp. 1115 Bartók Béla út 141.)
- elektronikusan (az iskola honlapján közzétett elérhetőségeken)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök/évfolyamfelelős, intézményvezető helyettes, vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.



3. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN

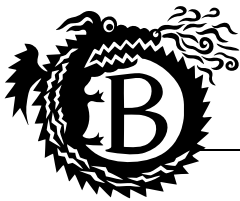
- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz/évfolyamfelelőshöz fordul.
- Az osztályfőnök/évfolyamfelelős aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök/évfolyamfelelős egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök/évfolyamfelelős nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető helyettes felé.
- Az intézményvezető helyettes jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az intézményvezető helyettes nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az igazgató 3 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 mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

A folyamat gazdája az 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.

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 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 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.



- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája az intézményvezető helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

Az írásbeli panaszokról az intézményvezető helyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t (Melléklet) kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.



A Panaszkezelési Szabályzatot a Bethlen Gábor Általános Iskola és Gimnázium tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Budapest, 2022. 09.01.

Hetzl Andrea
intézményvezető

Ph.

Ekler Attiláné
Szülői Szervezet képviselője

Pluhár István
Diákönkormányzatot segítő pedagógus