

**TERÉZVÁROSI MAGYAR – ANGOL, MAGYAR – NÉMET
KÉT TANNYELVŰ ÁLTALÁNOS ISKOLA**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2018

Tartalom

1. Bevezetés	2
2. A panaszkezelés menete	2
2.1. A panasz bejelentése	2
2.2. A panaszkezelés szintjei.....	3
2.3. Panaszkezelés tanuló esetében.....	3
2.4. Panaszkezelés szülő esetében	4
2.5. Panaszkezelés alkalmazott esetében	4
2.6. A panaszkezelés dokumentálása	5
3. Egyéb	6
3.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya	6
3.2. A szabályzat hozzáférhetősége	6
3.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása	6
Melléklet.....	7

1. Bevezetés

Az iskola tanulóit, szüleit vagy gondviselőjüket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. Ha a panaszkezelés nem tartozik az iskola hatáskörébe, akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

A panaszkezelés alapelvei:

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentése

A panasztevők az alábbi formában és időpontokban jelenthetik be panaszukat:

- szóban:
tanulók: osztályfőnöki órán, ill. a tanórákon kívüli időszakban
szülők: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán, illetve a munkaterv szerinti konzultációs lehetőségek alkalmával (fogadóóra, szülői értekezlet stb.)
munkatársak: munkaidőben, előre egyeztetett időpontban
- telefonon: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán (30/287-14-65)
- írásban:
személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között az iskola titkárságán
postai úton: bármikor (1065 Budapest, Pethő S. u. 4.)
e-mailben: bármikor (info@terket.sulinet.hu)

2.2. A panaszkezelés szintjei

A panasztevő: tanuló	
1. szint	osztályfőnök vagy DÖK-segítő pedagógus
2. szint	intézményvezető
3. szint	fenntartó

A panasztevő: szülő	
1. szint	osztályfőnök
2. szint	intézményvezető
3. szint	fenntartó

A panasztevő: pedagógus	A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
1. szint	gazdasági ügyintéző
2. szint	intézményvezető
3. szint	fenntartó/munkáltató

A panasztevő: pedagógus	A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
1. szint	munkaközösség-vezető
2. szint	intézményvezető
3. szint	fenntartó

2.3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A tanuló problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK-vezetőhöz fordul. A DÖK-vezető az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt

munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az intézményvezető felé. Az intézményvezető öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

2.4. Panaszkezelés szülő esetében

- Az érdemjeggyel, ill. a szaktanári értékelési gyakorlattal kapcsolatos nézeteltérések, kérdések tisztázásának első lépése az érintett pedagógussal folytatott tisztázó megbeszélés. Ha ezt a panaszos eredménytelennek tartja, tovább lép az osztályfőnök felé.
- A szülő problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az intézményvezető felé. Az intézményvezető öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben szükséges, az intézményvezető bevonja az érintett munkaközösség-vezetőt is az egyeztetésbe. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

2.5. Panaszkezelés alkalmazott esetében

- Az alkalmazott problémájával a gazdasági ügyintézőhöz (munkaügyi probléma) vagy a munkaközösség-vezetőhöz (pedagógiai-szakmai probléma) fordul. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

- Ha a gazdasági ügyintéző vagy a munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az intézményvezető felé. Az intézményvezető öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékeli az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

2.6. A panaszkezelés dokumentálása

- A postán érkezett panaszt iktatni kell.
- Az elektronikus úton érkezett panaszt ki kell nyomtatni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A szóban elmondott panaszról feljegyzést kell készíteni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A telefonon bejelentett panaszról feljegyzést kell készíteni, és azt a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- Ha a panaszos személyesen nem írja alá a panaszt, akkor azt postai úton kell eljuttatni neki aláírásra.
- Minden panasz kezelése azon a napon kezdődik, amikor a panaszos által benyújtott/elmondott panasz írásban, a panaszos által aláírva a titkárságra kerül.
- A panasz benyújtásakor be kell tartani a szolgálati utat, azaz a leírt szinteket. Amennyiben a panaszos nem a panaszkezelési szabályzatban leírt 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.
- A panaszok kezelése a panasznyilvántartó lapon kerül rögzítésre. (ld. 1. sz. melléklet)
- A panasznyilvántartó lapot az iskolatitkár vezeti.
- A panasznyilvántartó lap az alábbi adatokat tartalmazza: a panaszos adatai; a panasz leírása, tárgya; a panasz benyújtásának időpontja és módja; a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása; a panaszügy intézéséért, ill. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése;
- A panasznyilvántartó lap kitöltése a panaszt fogadó személy indítványára történik, az ő aláírásával válik hitelessé.
- A panasznyilvántartó lap kitölthető elektronikusan és kézzel is.
- A panasznyilvántartó lap és az ügyszámhoz kapcsolódó egyéb iratok (benyújtott panasz, jegyzőkönyvek, egyéb dokumentumok) iktatásra kerülnek.

- A panasz kezeléséről a panasztevőt írásban tájékoztatni kell a panasz benyújtását követő 30 napon belül.

3. Egyéb

3.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat 2018. május 14-én lép hatályba.

3.2. A szabályzat hozzáférhetősége

A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán, valamint elérhető az iskola honlapján.

3.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az iskola Intézményi Tanácsa megismerte és véleményezte.

Budapest, 2018. május 9.

.....

Intézményi Tanács elnöke

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület megismerte és elfogadta.

Budapest, 2018. május 9.

.....

KT elnöke

.....

Martikán Beatrix
intézményvezető

Melléklet

Panasznyilvántartó lap

Panasznyilvántartó lap	
A panasz benyújtásának ideje év hó nap
A benyújtás módja	szóbeli: személyesen, telefonon írásbeli: postai úton, e-mailben, egyéb
A panaszos adatai	Neve: Címe: Elérhetőségei:
A panasz rövid leírása	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedések rövid leírása, elutasítás esetén annak indoklása	
Csatolt mellékletek megnevezése	
A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje	

.....
panaszt átvevő