



**BUDAPEST XXI. KERÜLETI
SZÉCHENYI ISTVÁN ÁLTALÁNOS
ÉS KÉTTANNYELVŰ ÁLTALÁNOS
ISKOLA**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2018.

AZ INTÉZMÉNY PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA **2**

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	2
1.1. BEVEZETÉS	2
1.2. A SZABÁLYZAT CÉLJA	2
1.3. ALAPELVEK	2
2. A PANASZKEZELÉS MENETE	2
2.1. A PANASZ BEJELENTÉSE	2
2.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA	3
2.3. PANASZKEZELÉS TANULÓ, SZÜLŐ ESETÉBEN	3
2.4. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND AZ ALKALMAZOTTAK RÉSZÉRE	4
3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK	4
4. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP	5

Az intézmény panaszkezelési szabályzata

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

Az intézmény a partnerek 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

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentése

Bejelentés formája	módja	időpontja	elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon, fogadóórán, szülői értekezleten	1212 Budapest, Széchenyi utca 93.
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon	1212 Budapest, Széchenyi utca 93. misulink@szechenyi- csepel.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közli. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az intézmény veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az intézmény döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
Az osztályfőnök 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.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető vagy az intézményvezető-helyettesek felé.
Az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az intézményvezetőn keresztül.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős 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 írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

3. Dokumentációs előírások

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, 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 teendőkről.

4. 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:

A panaszkezelési szabályzatot a Budapest XXI. Kerületi Széchenyi István Általános és Kéttannyelvű Általános Iskola tantestülete elfogadta.

A panaszkezelési szabályzatot a szülői közösség és a diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Budapest, 2018. augusztus 31.

Varga Veronika
intézményvezető

Kószó Otília
a szülői közösség képviselője

Halla Ilona
Diákönkormányzatot segítő pedagógus