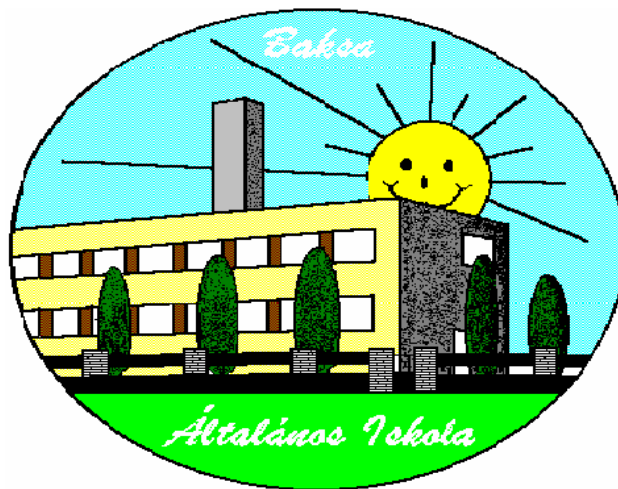


# Baksai Általános Iskola

## Panaszkezelési szabályzat



A Baksai Általános Iskola Szervezeti és Működési Szabályzatának melléklete

# Panaszkezelési rend

## a Baksai Általános Iskolában

Az iskola tanulóit és szüleit, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” - ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- > személyesen
- > telefonon (72/372-019)
- > írásban (7834, Baksa, Rádfai út 2/a.)
- > elektronikusan az [baksaiskola@gmail.com](mailto:baksaiskola@gmail.com) email címen

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

### 2. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

#### 1. szint:

- > A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK-vezetőhöz fordul.
- > A DÖK-vezető megkeresi az osztályfőnököt és elmondja a panaszt.

- > 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 ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

## **2. szint:**

- > Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- > Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- > Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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 a beválást.

## **3. szint:**

- > Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
  - > Az intézményvezető 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, 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. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére**

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

#### **1. szint:**

- o Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- o Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.

- o Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- o Ezt követően az egyeztetést, megállapodást 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 az intézményvezető a beválást.

**2. szint:**

- o Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- o 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban.
- o Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

**3. szint:**

- o 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, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

**4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében**

**1. szint:**

- o A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- o Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- o Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**2. szint:**

- o Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- o Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- o Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- o Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékeli a beválást.

### **3. szint:**

- o Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- o Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- o A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

### **4. szint:**

- o A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé. o Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

> A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

## **5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében**

### **1. szint:**

- o A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- o Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- o Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

### **2. szint:**

- o Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- o Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- o Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- o Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

### **3. szint:**

- o Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- o Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- o A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

#### 4. szint:

o A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé. o Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

> A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

#### 6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat 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
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## **7. Záró rendelkezések**

### *A szabályzat időbeli és személyi hatálya*

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete **2022.** év **szeptember** hó 01. napján lép hatályba.

### *A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása*

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában, a honlapon.

Baksa, 2022. szeptember 01.

Dr. Borsayné Parrag Ildikó Andrea  
intézményvezető

## 7. Melléklet

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:

Panasz leírása:

neve:

Kivizsgálás módja:

Panasz fogadó

beosztása:

Kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja: