

Panaszkezelési Szabályzat

Intézmény neve:

Kőbányai Bem József Általános Iskola

OM azonosító: 034968

1101 Budapest Hungária krt. 5-7.

.....

Gál Judit
intézményvezető

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

Az iskola partnerei 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 érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, 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.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2. Panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentése

Forma	Mód	Időpont	elérhetőség
szóbeli	személyesen	egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZMK értekezleteken	1101 Budapest Hungária krt. 5-7.
írásbeli	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán	bemiskola@index.hu
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3. A folyamat leírása

I. A panaszos pedagógus

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
 - 1. szint: iskolatitkár
 - 2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
 - 3. szint: fenntartó
- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
 - 1. szint: munkaközösség-vezető
 - 2. szint: igazgatóhelyettes
 - 3. szint: intézményvezető

II. A panaszos tanuló

- 1. szint: az érintett pedagógus
- 2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
- 3. szint: igazgatóhelyettes
- 4. szint: intézményvezető

III. A panaszos szülő

- 1. szint : az érintett pedagógus
- 2. szint: osztályfőnök
- 3. szint: igazgatóhelyettes
- 4. szint: intézményvezető

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szinten.

Diákok és szülők panaszai esetén

- 1. Amennyiben a panaszos diák vagy szülő problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- 2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a panaszos továbbra is elégedetlen és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnökhöz kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezték a panaszt, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- 3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyetteshez. Ha az igazgatóhelyetessel rendezték a panaszt, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- 4. Ha az igazgatóhelyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó lap kitöltésével írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat.

5. Ezt követően az intézményvezető bevonásával történik az intézkedés, amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
6. Ha a szülő vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	kitöltő/készítő	Megőrzési hely	megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	iskolatitkár	iktató	3 év	panaszos
Feljegyzések	iskolatitkár	iktató	3 év	panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettes, intézményvezető

Értesítést kap

1. panaszos
2. irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

4. Panasznyilvántartás

A panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását

- a panaszügy intézkedéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során összegyűjtött információkat és esetleges szakvéleményt

5. Egyéb

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó lap az intézmény titkárságán és az iskola honlapján is elérhető.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat

Panaszkezelési szabályzat megismerése és elfogadása

Nevelőtestület

Panasznyilvántartó lap

Sorszám	
Benyújtás ideje év.....hónap.....nap
Benyújtás módja	szóbeli/ írásbeli postai úton/e-mailen/személyesen átadott levél
Panaszos adatai	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszkezelés elemzéséhez kapcsolódó egyéb információk:	
Csatolt melléletek:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....
panaszos

.....
panaszt átvevő