

Újpesti Bródy Imre Gimnázium és Általános Iskola



Panaszkezelési szabályzat

A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panaszvételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedni.
- A panaszban foglaltakat a panaszt fogadó illetve rögzítő pedagógus/intézményvezető-helyettes/intézményvezető köteles kivizsgálni. Amennyiben a panaszban foglaltak alaposnak bizonyulnak, az intézményvezető köteles megfelelően intézkedni, illetve, amennyiben fenntartói hatáskörbe tartozó intézkedés szükséges, úgy a fenntartónál intézkedést kezdeményezni.
- A hatályos Panaszkezelési szabályzatot az intézmény titkárságán illetve az intézmény honlapján lehet megtekinteni.
- A panaszt lehetőség szerint a panasz beérkezését követő 30 napon belül ki kell vizsgálni, és a kivizsgálás eredményéről a panaszost megfelelően tájékoztatni kell.
- Az azonosíthatatlan bejelentőtől érkező, névtelenül megtett panaszok kivizsgálását az iskola mellőzi.
- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz kivizsgálása mellőzhető, erről az intézményvezető dönt. A döntésről a panaszost tájékoztatni kell.
- A panasz vizsgálata az intézményvezető döntése alapján mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. A döntésről a panaszost tájékoztatni kell.

1. A panasz előterjesztésére vonatkozó szabályok.

A jelen Szabályzatban megjelöltek szerinti panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon, az alábbi telefonszámon: 369-4917.
- írásban, az iskola címére történő megküldéssel, vagy az intézmény titkárságán személyesen történő benyújtással;
- elektronikusan, az alábbi e-mail címen: igazgato.brodyi@ebtk.hu

A szóban elhangzott panaszokról írásban feljegyzést kell készíteni, amelyben a panaszos nevét, elérhetőségét, a panasz tartalmát, a panasz megtételének időpontját, és a panaszt rögzítő nevét és beosztását kell feltüntetni. Amennyiben a panaszról nem a jelen Szabályzatban megjelölt panaszkezelő készít feljegyzést, a feljegyzést a készítését követő 2 munkanapon belül a panaszkezelőnek továbbítani kell.

2. A panasz kezelésének szintjei, a panaszkezelők.

A panaszok kezelése és kivizsgálása során, a megjelölt szintek sorrendjét betartva, az adott szinten kompetens intézményi pedagógus/vezető jár el. A panaszt több szintű kivizsgálás esetén is a megtételét követő 30 napon belül lehetőség szerint ki kell vizsgálni.

2.1. Tanulói/szülői (törvényes képviselői) panasz

1. szint: osztályfőnök
2. szint: intézményvezető-helyettes
3. szint: intézményvezető

2.2. Pedagógusi/alkalmazotti panasz

1. szint: munkaközösség-vezető/közvetlen munkahelyi felettes
2. szint: intézményvezető-helyettes
3. szint: intézményvezető

3.A panaszkezelés eljárási sorrendje a tanulók és szülők (törvényes képviselők) részére

1. A panaszos panaszával első körben a tanuló osztályfőnökéhez fordulhat. Az osztályfőnök a kézhezvételt követő 8 napon belül vizsgálja ki a panaszt, szaktanárral szemben előterjesztett panasz esetében az érintett szaktanárt a panaszban foglaltakkal kapcsolatban meg kell hallgatni. A panaszos személyesen meghallgatható, amennyiben a panaszos kifejezetten kéri, úgy személyesen meg kell hallgatni. Amennyiben a panaszossal egyeztetve a panaszban jelzett problémára megoldást találnak, további intézkedésre nincs szükség.
2. Amennyiben az osztályfőnök álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. Ebben az esetben a panaszos 3 munkanapon belül az intézményvezető-helyettes további kivizsgálását kérheti.
3. Abban az esetben, ha az osztályfőnök a panaszban jelzett problémát a panaszossal és az egyéb érintettekkel (pl. szaktanárral) lefolytatott egyeztetés során nem tudja megoldani, úgy haladéktalanul továbbítja a panaszügyet az intézményvezető-helyettesnek, és erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatja.
4. Az intézményvezető-helyettes 8 napon belül kivizsgálja a panaszt és javaslatot tesz a panaszosnak és az egyéb érintetteknek a megoldásra. Ha a javaslatot a panaszos és az egyéb érintettek elfogadják, a panaszügy lezárásra kerülhet, és további intézkedésre nincs szükség. Amennyiben ezen a szinten sem született megoldás, a panaszt az intézményvezető-helyettes további kivizsgálásra az intézményvezetőnek továbbítja, és erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatja.
5. Amennyiben az intézményvezető-helyettes álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. Ebben az esetben a panaszos 3 munkanapon belül az intézményvezető további kivizsgálását kérheti.
6. Az intézményvezető kivizsgálja a panaszt. Amennyiben az intézményvezető álláspontja alapján a panaszossal és az egyéb érintettekkel lefolytatott szóbeli egyeztetés útján a panasz kezelhető, úgy előzetesen egyeztetett időpontban lefolytatja a szükséges egyeztetést. Ha az intézményvezető álláspontja szerint szóbeli egyeztetés nem szükséges, úgy a panasz hozzá történt beérkezését követő 8 napon belül írásbeli választ küld a panaszosnak a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető álláspontja szerint fenntartói intézkedés szükséges az ügyben, úgy a panasz alapján azt írásban kezdeményezi, és erről a panaszost egyidejűleg értesíti.
7. A panaszkezelés során lefolytatott egyeztetés alapján a panasz tárgyában létrejött megállapodást, a panasz kezelése során meghozott döntést, és/vagy egyéb intézkedést, továbbá a panaszkezelés során meghozott döntés/intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét és beosztását az eljáró panaszkezelő a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon írásban rögzíti. A panaszos és a panaszkezelő aláírásával fogadja el a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon rögzítetteket, így a panasz kivizsgálása eredményesnek minősül. A dokumentum egy példányát a panaszosnak kell átadni/megküldeni, a dokumentum egy példányát pedig az intézmény iktatórendszerében kerül iktatásra.
8. A panaszkezelés során meghozott intézkedés végrehajtását az intézményvezető ellenőrzi.

4. A panaszkezelési eljárás pedagógusok/egyéb intézményi munkatársak (a továbbiakban felsoroltak együttesen: alkalmazott) esetében.

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban juttathatja el a jelen Szabályzat 2.2. pontjában megjelöltek szerinti panaszkezelőnek (pedagógus esetében a munkaközösség-vezetőnek, egyéb alkalmazott esetében a közvetlen munkahelyi felettesének).
2. A panaszkezelő a panasz beérkezését követő 8 napon belül kivizsgálja a panaszt. A kivizsgálás során a panaszos és az egyéb érintettek személyesen meghallgathatók, az egyéb érintettektől a panasszal kapcsolatosan írásbeli tájékoztatás, illetve álláspontjuk kifejtése kérhető. A panaszkezelő a panaszossal és az esetleges egyéb érintett(ek)el lefolytatott egyeztetés alapján létrejövő megállapodást írásban rögzíti, a panaszkezelő és a panaszos aláírásukkal elfogadják az abban rögzítetteket. Ebben az esetben a panasz kezelése megnyugtatóan lezárult.
3. Amennyiben a panaszkezelő álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy a panaszkezelő erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. A panaszos ebben az esetben 3 munkanapon belül az intézményvezető-helyettes kivizsgálását kérheti (amennyiben a panaszos közvetlen feletteseként a panasz kivizsgálása során az intézményvezető-helyettes járt el, úgy második szinten az intézményvezető további kivizsgálása kérhető).
4. A jelen Szabályzat szerint következő szinten eljáró panaszkezelő 8 napon belül kivizsgálja a panaszt. Amennyiben a panaszkezelő álláspontja alapján a panaszossal és az egyéb érintettekkel lefolytatott szóbeli egyeztetés útján a panasz kezelhető, úgy előzetesen egyeztetett időpontban lefolytatja a szükséges egyeztetést. Ha a panaszkezelő álláspontja szerint szóbeli egyeztetés nem szükséges, úgy a panasz hozzá történt beérkezését követő 8 napon belül írásbeli választ küld a panaszosnak a panasz kivizsgálásának eredményéről.
5. Amennyiben második szinten a panasz kezelése során a jelen Szabályzatban foglaltak szerint az intézményvezető-helyettes járt el, és álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. A panaszos ebben az esetben 3 munkanapon belül az intézményvezető további kivizsgálását kérheti.
6. Az intézményvezető a panaszt 8 napon belül kivizsgálja. Amennyiben álláspontja alapján a panaszossal és az egyéb érintettekkel lefolytatott szóbeli egyeztetés útján a panasz kezelhető, úgy előzetesen egyeztetett időpontban lefolytatja a szükséges egyeztetést. Ha álláspontja szerint szóbeli egyeztetés nem szükséges, úgy a panasz hozzá történt beérkezését követő 8 napon belül írásbeli választ küld a panaszosnak a panasz kivizsgálásának eredményéről.
7. Amennyiben az intézményvezető álláspontja szerint fenntartói intézkedés szükséges az ügyben, úgy a panasz alapján azt írásban kezdeményezi, és erről a panaszost egyidejűleg értesíti.
9. A panaszkezelés során lefolytatott egyeztetés alapján a panasz tárgyában létrejött megállapodást, a panasz kezelése során meghozott döntést, és/vagy egyéb intézkedést, továbbá a panaszkezelés során meghozott döntés/intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét és beosztását az eljáró panaszkezelő a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon, írásban rögzíti. A panaszos és a panaszkezelő aláírásával fogadja el a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon rögzítetteket, így a panasz kivizsgálása eredményesnek minősül. A dokumentum egy példányát a panaszosnak kell átadni/megküldeni, a dokumentum egy példány pedig az intézmény iktatórendszerében kerül iktatásra.
10. A panaszkezelés során meghozott intézkedés végrehajtását az intézményvezető ellenőrzi.

5. Iratkezelés

A bejelentett panasz a Panaszkezelési Nyilvántartási Lapon kerül rögzítésre, amely a következő adatokat tartalmazza:

1. A panasz megtételének időpontja.
2. A panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége.
3. A panasz megtételének módja
4. A panasz leírása.
5. A panaszkezelő neve, beosztása.
6. A kivizsgálás módja.
7. A meghozott intézkedés, döntés, illetve az egyeztetésen létrejött megállapodás leírása.
8. A végrehajtásért felelős személy neve és beosztása.
9. A panaszos tájékoztatásának időpontja és módja.
10. Hitelesítő aláírások.

Budapest, 2022. 04. 11.

Ilauskyné Varga Enikő
intézményvezető

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasz megtételének időpontja:év.....hónap.....nap		Panaszos neve: címe: egyéb elérhetősége:
Panasz megtételének módja: (szóban vagy írásban)		
Panasz leírása:		
Panaszkezelő	neve:	Kivizsgálás módja (szóbeli egyeztetés, írásbeli döntés, fenntartói intézkedés kezdeményezése):
	beosztása:	
Intézkedés, döntés illetve az egyeztetésen létrejött megállapodás leírása:		
Végrehajtásért felelős neve és beosztása:		Panaszos tájékoztatásának időpontja és módja:

Kelt.....

.....
Panaszos aláírása

.....
Panaszkezelő aláírása