### PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatóhelyettesei kötelesek megvizsgálni aszerint, hogy a panasz melyik tagozatot érinti.

Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

1. **A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,

2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a tagozati igazgatóhelyetteshez fordul,

3. A tagozati igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,

4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

1. **Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

* személyesen – elsősorban fogadóórán, szülői értekezleten
* telefonon (06-1-3691195)
* írásban (1046 Budapest, Bajza u. 2.)
* elektronikusan (KRÉTA rendszer üzenetküldő rendszerén vagy igazgato.bajzaj@ebtk.hu)
* a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken
* az önértékelésben és tanfelügyeleti eljárás során használatos kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az általános igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.

**3. A panaszkezelés szintjei**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * 1. szint
 | ügyeletes | tanító | szaktanár |
| * 1. szint
 | osztályfőnök |
| * 1. szint
 | igazgatóhelyettes |
| * 1. szint
 | igazgató |
| * 1. szint
 | fenntartó |

**4. A panaszkezelés eljárásrendje**

* **tanuló esetében**
* A panaszos problémájával az az ügyeleteshez / tanítóhoz / szaktanárhoz fordul. Ha nem sikerül megoldást találni, vagy az osztályfőnök is érintett a probléma megoldásában, akkor a tanuló / szülő az osztályfőnökhöz fordul.
* 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.
* Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes vagy az igazgató felé.
* Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
* Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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.
* Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntar­tó felé.
* Az iskola igazgatója 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 igazgatóhelyettes, 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.
* **az alkalmazottak részére**
* A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen fel­­merülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen felolda­ni, megoldani.
* Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse­ 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 elfogad­­ja 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 a felelős a beválást.
* Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
* 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
* Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
* 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 általános igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

**5. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az igazgatóhelyettesek *„Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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.

**6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap**

|  |
| --- |
| **Panaszkezelési Nyilvántartó Lap** |
| Panasztétel időpontja: | Panasztevő neve: |
| A panasz leírása: |
| Panasz fogadó | neve:  | Kivizsgálás módja:  |
| beosztása:  | Kivizsgálás eredménye: |
| Szükséges intézkedés: |
| Végrehajtásért felelős neve: | Panasztevő tájékoztatásának időpontja: |