

Kandó Téri Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzata



Készült: a 2013. évi CLXV. törvény (panasztörvény) és a 2016. évi CL törvény (Ákr.) alapján.

Hatályos: 2018. november 14.

Novák Csilla
Novák Csilla
mb.intézményvezető

A blue circular official stamp of the school. The outer ring contains the text "KANDÓ TÉRI ÁLTALÁNOS ISKOLA" at the top and "Kandó téri Általános Iskola, 1183 Budapest, XVIII. kerület, XV/18. Kandó téri." at the bottom. In the center of the stamp is a small emblem featuring a shield with a crown on top, flanked by two figures. The name "Novák Csilla" is written in cursive across the top of the stamp.

Panaszkezelési rend az intézményben

- Az intézményben ellátott gyermekeket, tanulókat, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni az érintett tanulók, szülei/gondviselőik, pedagógusok, osztályfőnökök, munkaközösség-vezetők, intézményvezető-helyettesek bevonásával. Az intézmény munkavállalóival kapcsolatos panaszokat az intézményvezető köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban az intézményvezető köteles intézkedni.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket/gondviselőiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés lépései

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, osztályfőnök/csoportvezető, valamint az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

1. A **panasztevő** a konkrét esetben a panaszában érintett személyhez (pedagógus alkalmazotthoz) fordul panaszával, majd az osztályfőnöknél jelezheti panaszát.
2. Az érintett intézményi alkalmazott, vagy osztályfőnök kezeli a panaszát, vagy ha a panasztevő úgy ítéli, hogy kellőképpen nem kezelte az osztályfőnök a panaszát, az illetékes tagozatot irányító intézményvezető-helyetteshez fordulhat.
3. Az illetékes intézményvezető-helyettes kezeli a panaszt, vagy a panasztevő az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

Panaszkezelési eljárás

Az intézményvezető helyettesek és az intézményvezető felé a panaszok az alábbi módokon jelenthetők be:

- **Személyesen** az intézmény székhelyén (1182 Budapest, Kandó tér)
- **Telefonon** a **székhelyen** a **06 30 357-6129, 06 1 292-2864** telefonszámokon
- **Levélben** a **Kandó Téri Általános Iskola, 1182 Budapest, Kandó tér** címre címezve.
- **Elektronikusan** a titkarsag@kandosuli.hu e-mail címen

Panaszkezelés gyermek, vagy tanuló esetén

- A panasztevő problémájával az érintett pedagógushoz majd az osztályfőnökhöz/csoportvezetőhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök/csoportvezető aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök/csoportvezető intézkedik.

Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök/csoportvezető a panaszos számára elfogadható módon nem tudja megoldani a problémát, ők, vagy a panasztevő közvetíti a panaszt azonnal az illetékes intézményvezető-helyettes felé.
- Az intézményvezető-helyettes 2 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma kezelése továbbra sem sikeres, a panasztevő, illetve az intézményvezető-helyettes az intézményvezetőhöz fordul.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jogorvoslattal élhet az intézmény fenntartója felé. (Külső-Pesti Tankerületi Központ, 1181 Budapest, Üllői út 453.)
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 30 napon 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-helyettes, 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.

Panaszkezelés alkalmazottak esetén

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- A munkavállaló konkrét személyhez köthető panaszát először az érintett alkalmazottal közvetlenül próbálja megoldani.

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezető-helyetteshez vagy az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül jogkörénél fogva intézkedik, és erről tájékoztatja a panaszost.
- Ezt követően az intézményvezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 30 napon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával ismét megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, melyet írásban rögzítenek.
- Ezután, a fenntartó képviselője és 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.
- A probléma további fennállása esetén, a panaszos problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást jogszabályok határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékelésben.

A panaszkezelés dokumentációja

A panaszokról az osztályfőnökök/csoportvezetők, intézményvezető-helyettesek, illetve az intézményvezető (amennyiben a panasztevő közvetlenül hozzá fordul) Panaszkezelési nyilvántartást kötelesek vezetni melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét;
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját;
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát;
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja;

- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja;
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszfogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

Legitimizáció

A panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület módosíthatja a jogszabályokban meghatározott és e szabályzatban jelzett közösségek véleményének beszerzésével és a fenntartó jóváhagyásával.

A Kandó Téri Általános Iskola működésére vonatkozó panaszkezelési szabályzatot az intézmény vezetőjének előterjesztése után a nevelőtestület 2018. november 14-i értekezletén elfogadta.

Budapest, 2018. november 14.

Novák Csilla
 Novák Csilla
 mb.intézményvezető



Nyilatkozat

Az iskola Szülői Munkaközössége, illetve az iskolai diákönkormányzat képviselőiben aláírásunkkal tanúsítjuk, hogy a panaszkezelési szabályzat elkészítéséhez és elfogadásakor véleményezési jogunkat gyakoroltuk.

Budapest, 2018. november 14.

[Handwritten signature]
 a szülői munkaközösség elnöke

Babits Gergely
 a diákönkormányzat vezetője

Jóváhagyó nyilatkozat

A Külső-Pesti Tankerületi Központ, mint Fenntartó nevében és képviselőiben nyilatkozom, hogy a Kandó Téri Általános Iskola panaszkezelési szabályzatát a mai napon jóváhagyom.

Budapest, 2018. 12. 30.

[Handwritten signature]
 Bak Ferenc
 tankerületi igazgató

