

Panaszkezelési Szabályzat

Veszprémi Báthory István Általános Iskola és Köznevelési Típusú Sportiskola

Panaszkezelési rend az iskolában

- 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 alsós illetve felsős igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az alsós illetve felsős igazgatóhelyetteshez fordul,
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen / szóban
- írásban (8200 Veszprém Halle u. 10.)
- elektronikusan (bathory@vpbathory.sulinet.hu)

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

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával 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 alsós vagy a felsős igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgatóhelyettes 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 az intézmény vezetőjéhez közvetlenül fordulhat.
- Az intézmény vezetője egy héten belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést és a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha a probléma továbbra is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül újra megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az alsós vagy felsős igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.
- A tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

4. Panaszkezelés-az alkalmazottak esetében

- 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 felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelősök elsődlegesen a munkaközösség-vezetők, az alsós illetve felsős igazgatóhelyettes. A pedagógusok és egyéb dolgozók az intézményben működő Közalkalmazotti Tanácshoz is fordulhatnak panasztétellel.
- 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 rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után értékelésre kerül sor.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat.
- Az intézmény vezetője 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést és a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha a probléma továbbra sem oldódott meg, a panaszos jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
- 15 munkanapon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az intézmény vezetője 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 a továbbiakban panasztétellel a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az alsós illetve a felsős igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

4. Panaszkezelés szülő esetében

- 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 felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős elsődlegesen az osztályfőnök, őket követően pedig az alsós vagy felsős igazgatóhelyettes. Intézményen belül a legfelső szint az intézmény vezetője.
- 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 rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után értékelésre kerül sor.
- Ha a probléma továbbra sem oldódott meg, a panaszos jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
- 15 munkanapon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával újra megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, valamint az intézmény vezetője egyeztetnek a panaszossal, és a megállapodást írásban is 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.
- A folyamat gazdája az alsós illetve a felsős igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.
- A szülők az intézményben működő Szülői Munkaközösségen keresztül is élhetnek panasztételi jogukkal.

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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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

A Panaszkezelési Szabályzatot a Veszprémi Báthory István Általános Iskola és Köznevelési Típusú Sportiskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Veszprém, 2015. 09. 14.

.....
Szülői Munkaközösség képviselője

.....
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

.....
Barták Péterné
intézményvezető