

## Panaszkezelési szabályzat

Iktatási száma: 405. /2018.

Készítette:

Törökné Kis Gyöngyi pedagógus

Kohl Katalin intézményvezető

**A szabályzat célja:** Az Intézményünkben történő nevelő-oktató munka során esetlegesen felmerülő problémák, viták megoldási módjainak szabályozása

**A szabályzat alkalmazásának elvárt eredménye:** a lehető legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinteken legyenek megoldva a felmerülő problémák

- Az iskola tanulóit, szülőiket/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, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az intézményvezető helyettes hatáskörébe tartozik.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-262-0177)
- írásban (1103 Budapest Kada utca 27-29.)
- elektronikusan [igazgato@kadasuli.hu](mailto:igazgato@kadasuli.hu)

**A szabályzat részei:**

## A Kőbányai Kada Mihály Általános Iskola panaszkezelési Szabályzata

- A. Az intézmény alkalmazottai körében felmerülő panasz kivizsgálásának szabályzata
- B. Az intézménybe járó tanulók és szüleik részéről felmerülő panasz kivizsgálásának szabályai
- C. Az intézmény alkalmazottai és az intézményvezetés között felmerülő konfliktusból eredő panasz kivizsgálása

### **A szabályzat betartásáért és betartatásáért felelős: Intézményvezető**

- A. Az intézmény alkalmazottai körében felmerülő panasz kivizsgálásának szabályzata

#### **A folyamat leírása**

##### **I. szint**

1. A panaszos problémájával ahhoz az alkalmazotthoz fordul, akivel konfliktusa van, és a konfliktust megpróbálják békés úton rendezni.

##### **II. szint**

2. Amennyiben a felek közötti konfliktust nem sikerül megbeszéléssel rendezni, a panaszos az intézményvezetőhöz fordul.
3. Az intézményvezető 3 napon belül meghallgatja panaszost, majd a másik felet is.
4. Az intézményvezető a két fél meghallgatása után segít a konfliktus rendezésében, közvetít a felek között.
5. Ha az egyeztetés sikeres, akkor a probléma sikeresen rendeződik.

##### **III. szint**

6. Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézményvezető és a panaszos egyaránt jelentik a panaszt a fenntartó felé.
7. A panasz további kezelése a fenntartó erre vonatkozó szabályzata alapján történik.

- B. Az intézménybe járó tanulók és szüleik részéről felmerülő panasz kivizsgálásának szabályai

##### **I. szint**

## A Kőbányai Kada Mihály Általános Iskola panaszkezelési Szabályzata

1. A panaszos problémájával a tanuló osztályfőnökéhez fordul.

2. Az osztályfőnök két munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

### II. szint

4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt haladéktalanul az intézményvezető felé.

5. Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 problémakezelés eredményességét.

### III. szint

8. Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézményvezető és a panaszos egyaránt jelentik a panaszt a fenntartó felé.

9. A panasz további kezelése a fenntartó erre vonatkozó szabályzata alapján történik.

## C. Az intézmény alkalmazottai és az intézményvezetés között felmerülő konfliktusból eredő panasz kivizsgálása

### I. szint

1. A panaszos jelzi a problémát az intézményvezetés felé.

2. Az intézményvezetés egyeztet a panaszossal és megvizsgálja a panasz rendezésének esetleges módjait.

3. A megfelelőnek talált megoldási módot 3 munkanapon belül közli a panaszossal. Amennyiben a megoldással a panaszos egyetért, a probléma

sikeresen megoldódik.

## II. szint

4. Amennyiben nem sikerül mindkét fél számára megfelelő megoldási módot találni, akkor mindkét fél jelzi a problémát a fenntartó felé.

5. A panasz további kezelése a fenntartó erre vonatkozó szabályzata alapján történik.

### **Dokumentációs előírások**

A panaszokról az intézményvezető helyettesek „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.

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b> Kőbányai Kada Mihály Általános Iskola	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:

## A Kőbányai Kada Mihály Általános Iskola panaszkezelési Szabályzata

Panasz leírása:	
Panaszt fogadó neve, beosztása:	
A kivizsgálás módja:	
A kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve, beosztása:	
A panasztevő tájékoztatásának ideje, módja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Kőbányai Kada Mihály Általános Iskola tantestülete véleményezte és elfogadta. 2018. augusztus 27-én (375/2018. ikt.-i szám)

## A Kőbányai Kada Mihály Általános Iskola panaszkezelési Szabályzata

A szabályzatot a Szülői Szervezet 2018. szeptember 18-i ülésén véleményezte és megfelelőnek találta.(403./2018. ikt-i szám)

A szabályzatot a Kőbányai Kada Mihály Általános Iskola Diákönkormányzata 2018. szeptember 20-i ülésén véleményezte és megfelelőnek találta.

A véleményezésekről szóló dokumentumok az intézmény irattárában megtalálhatók.

Budapest, 2018. szeptember 20.