

Bátaszéki II. Géza Gimnázium

Panaszkezelési Szabályzata

*" A derék kora követelményeinek tesz eleget,
a derekabb a jövőnek is lerakja alapját."
(Eötvös Lóránd)*



Panaszkezelési szabályzat

I. Panaszkezelési rend:

- A gimnáziumba járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az intézmény munkavállalóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a gimnázium **köteles** illetve **jogosult intézkedésre**.
- A panasz jogosságát, azzal kapcsolatos körülményeket **az intézmény vezetője köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén **köteles** az ok elhárításával kapcsolatban **intézkedni**.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a gimnáziumba lépéskor a házirenddel együtt minden **új szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell**.

II. A szabályozás célja:

A munkavégzés során a diákok, szülők, alkalmazottak körében **keletkező problémák megfelelő szinten** és a legkorábbi időpontban **való megoldása**.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, diákok, szülők

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény munkavállalói, diákjai, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2017. szeptember 1.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

III. Eljárás rend:

1. A panaszt, elsősorban és **először a panaszt tevővel kell tisztázni**. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
2. A panaszt legalább a **2. szinttől** írásba kell foglalni.
3. Amennyiben a probléma megoldásához **türelmi időre van szükség**, meghatározott időtartam után (**1 hónap**) az érintettek közösen értékelik a beválást.
4. A panaszkezelés **rendjét az érintettekkel ismertetni kell**.
5. A panaszokkal kapcsolatos **dokumentációt** erre a célra **kijelölt iratgyűjtőben kell tartani**.
6. Az intézményvezető **ellenőrzi** a panaszkezelés **folyamatát**, összegzi a **tapasztalatokat** és **értékeli a megvalósítást** illetve **szükség esetén korrekciós javaslatot** tesz és készít.

IV. A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. A konkrét esetben **eljáró személy** (pedagógus) **kezeli a problémát**, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
2. Az intézményvezető kezeli a problémát.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz, vagy a fenntartóhoz fordul.

V. Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-74-493-358)
- írásban (7140 Bátaszék, Kossuth Lajos u. 38-42.)
- elektronikusan (geza-bataszek@freemail.hu)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az igazgató vagy a fenntartó hatáskörébe tartozik.

VI. A tevékenységek szintjei, lépései:

A diákokra, szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

Diákokkal, szülőkkal kapcsolatos kérdések:	intézményvezető, pedagógus
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	intézményvezető, pedagógus

1. szint: A **panaszos** (saját vagy gyermeke képviseletében) **az osztályfőnökhöz** fordul problémájával.

- Az osztályfőnök **megvizsgálja a panasz jogosságát**. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; **ha jogos, továbbviszi az érintettek felé**.
- Jogos panasz esetén **egyeztet az érintettekkel** és a panaszossal, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az osztályfőnök **tájékoztatja az intézményvezetőt**.
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős: osztályfőnök

2. szint: Az osztályfőnök továbbítja a **panaszt az intézményvezető felé**

- A vezető **egyeztet a panaszossal** és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: intézményvezető

3. szint: A panaszos bejelenti, vagy az **intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.**

- Az intézményvezető a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a **megállapodást írásban rögzítik.** Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
- Határidő: 30 nap
- Felelős: fenntartó

V. 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 igazgató felé.
- • Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- • 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 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.

VI. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1. szint: A **panaszos** (munkavállaló) problémájával a témakör felelőséhez (intézményvezető, intézményvezető helyettes) fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	osztályfőnök, igazgató, fenntartó
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	intézményvezető, pedagógus, osztályfőnök
Munkaügyi/munkajogi kérdések:	igazgató, fenntartó

Munkaszervezési kérdések:	intézményvezető
Egyéb kérdések:	intézményvezető

2. szint: Az egyeztetés elindítása a panaszossal.

- Az intézményvezető 5 munkanapon belül **egyeztet a panaszossal** és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást **írásban rögzítik**. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához **türelmi idő szükséges, 1 hónap** időtartam után közösen értékeli a panaszos és az intézményvezető a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg**, akkor az intézményvezető a fenntartó **felé jelzi** a problémát.
- 15 munkanapon belül az **igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt**, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató, osztályfőnök **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.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a **munkaügyi bírósághoz**, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást **törvényi szabályozók határozzák meg**.

3. szint: A panaszos bejelenti, hogy a panaszt eljuttatja a fenntartó felé.

- Az igazgató a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- **Fenntartói egyeztetés a panaszossal**, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 30 munkanap
- Felelős: fenntartó

Az intézményvezető, a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

VII. Dokumentációs előírások:

A panaszokról az intézményvezető „**Panaszkezelési nyilvántartás**”-t köteles 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 teendőről.

VIII. Dokumentumok, jogszabályok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 20/2013. (VIII.31.) EMMI rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információ szabadságról

IX. 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 Bátaszéki II. Géza Gimnázium nevelőtestülete elfogadta.



Sümei József
igazgató

Bátaszék, 2017.09.01.

A Diákönkormányzat és az Intézményi Tanács véleményezte a dokumentumot, melyet képviselőik aláírásukkal igazoltak.

Jelen szabályzatot a tanulók, szüleiik megtekinthetik az iskola honlapján, valamint az igazgatói irodában. Tartalmáról és előírásairól a tanulókat és szüleiket szervezett formában tájékoztatni kell, egyéb esetekben az igazgató ad felvilágosítást.

Bátaszék, 2017. szeptember 1.

Schrothné Molnár Zsuzsanna IT elnöke

Péter Péter DÖK tanár