

**Tapolcai Bárdos Lajos Általános Iskola**

**PANASZKEZELÉSI  
SZABÁLYZAT**

**2018.**

# A panaszkezelési rend a nevelési-oktatási intézményben

## Bevezetés

### Az intézmény panaszkezelési szabályzatának alapja:

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról,
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.

Az intézmény tanulóit, szüleiket/gondviselőiket (gyám, törvényes képviselő, nevelőszülő), valamint az intézmény dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény **köteles** illetve **jogosult** intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény a panaszkezelés lépcsőfokai szerint *köteles megvizsgálni*.

A panaszkezelés lépcsőfokai:

- I. szint: szaktanár
- II. szint: osztályfőnök,
- III. szint: intézményvezető-helyettes (székhelyintézmény), tagintézmény-vezető
- IV. szint: intézményvezető,
- V. szint: fenntartó.

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, gondviselőiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

**A panaszkezelés célja:** a szülők, gondviselők, az intézményben alkalmazottak (alkalmazotti kör intézményvezető és helyettes) a munkavégzés/tanulás során keletkező problémákat mihamarabb rendezni tudják.

A szabályozásért az intézményvezető a felelős.

A szabályzat hatálya kiterjed az intézményben dolgozókra, szülőkre, gondviselőkre és tanulókra.

A szabályzat hatályba lépése: 2018. szeptember 1.

A szabályzatot 3 évente kell felülvizsgálni.

## Eljárási rend:

1. A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Eredménytelenség esetén hatályba lép a panaszkezelési szabályzat.
2. Ha a panasz nem megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, a panaszt ezzel egyidejűleg értesíteni kell.
3. A panaszt legalább a harmadik szinttől írásba kell foglalni.
4. Az eljárási rendet az ügyben érintettekkel ismertetni kell.
5. A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentáció tárolásának az irányadó szabályozás szerint kell történnie.
6. Az intézményvezető jogosult a panaszkezelés folyamatát ellenőrizni, szükség esetén intézkedni.
7. Minden panasz esetén az intézmény vezetője írásban dönt,
8. Tanulói panasz esetén a tanuló az osztályfőnökéhez, vagy a DÖK-vezetőjéhez, vagy az intézményvezetőhöz vagy a fenntartóhoz nyújthat be panaszt, az eljárási szintek megtartásával.

## Formális panaszkezelési eljárás

szóbeli	írásbeli
személyesen	papír alapon
telefonon	elektronikusan

## Tevékenységek szintjei, lépései:

1. A **szülőkre, gondviselőkre** vonatkozó eljárási rend
  - osztályfőnök (jogos panasz esetén egyeztetés),
  - intézményvezető, 3 munkanapon belül egyeztetés, írásban rögzítés,
  - egy hónap türelmi idő
  - eredménytelenség esetén, jelentés a fenntartó felé,
  - fenntartó és intézményvezető közös javaslatot tesz 15 napon belül.

	I. szint	II.-III. szint	IV. szint
Határidő	maximum 10 munkanap (jogos panasz esetén egyeztetés)	3 munkanap (egyeztetés, írásban rögzítés)	30 nap 15 nap
Felelős	pedagógus	intézményvezető, intézményvezető-helyettes,	fenntartó

2. **Alkalmazottakra** vonatkozó eljárási rend (szóban, vagy írásban)

- szóban vagy írásban,
- 3 munkanapon belül vizsgálat,
- ha jogos a panasz 5 munkanapon belül egyeztetés,
- megállapodás írásban,
- a beválás közös értékelése (1 hónapon belül),
- megegyezés hiányában fenntartói beavatkozás 15 napon belül,
- végső esetben munkaügyi bíróság (Veszprémi Munkaügyi Bíróság Veszprém, Vár utca 19.)

	I. szint	II.-III. szint	IV. szint
Határidő	-	3 munkanapon belül vizsgálat, ha jogos a panasz 5 munkanapon belül egyeztetés	15 nap
Felelős	-	intézményvezető, intézményvezető-helyettes,	fenntartó

**A panaszkezelési eljárás dokumentációjának előírásai:**

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 utóiratáként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## Egyéb rendelkezések

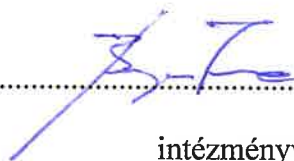
A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Az intézmény székhelyén, a helyben szokásos módon kell elérhetővé, közzé tenni.

A szabályzat hatályba lépése: 2018. szeptember 1.

  
.....

intézményvezető



**Kapcsolódó dokumentumok:**

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat

**Kiegészítő dokumentumok:**

- Panaszgyűjtő irattároló
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (1. számú melléklet)

### **Jóváhagyási, egyetértési véleményezési záradék**

A Tapolcai Bárdos Lajos Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2018. június 28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Tapolcai Bárdos Lajos Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a szülői szervezet tagjai 2018. augusztus 29. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Tapolcai Bárdos Lajos Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a diákönkormányzat tagjai 2018. szeptember 11. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

2. számú melléklet: jelenléti ívek

1. számú melléklet

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