

2017

# Panaszkezelési szabályzat

HRISZTO BOTEV NÉMET NEMZETISÉGI  
NYELVOKTATÓ ÁLTALÁNOS ISKOLA  
8200 Veszprém, Botev u. 2.



OM azonosító: 037036  
KLIK azonosító: 178010



## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. Bevezetés

Az Iskola a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### 1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

### 1.3. Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

## 2. PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZK értekezleteken	8200 Veszprém, Botev u. 2.
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	botev.iroda@gmail.com

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkezés, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

## **2.3. A folyamat leírása**

### **I. A panaszos pedagógus**

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
  1. szint: iskolatitkárok
  2. szint: fenntartó (Veszprémi Tankerületi Központ, 8200 Veszprém, Szabadság tér 15.) munkaügyi csoportja vagy intézményvezető
  3. szint: fenntartó
- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
  1. szint: munkaközösség-vezető
  2. szint: igazgatóhelyettesek
  3. szint: intézményvezető

### **II. A panaszos tanuló**

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök, DÖK segítő vagy ifjúságvédelmi felelős
3. igazgatóhelyettesek
4. intézményvezető

### **III. A panaszos szülő**

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: igazgatóhelyettesek
4. szint: intézményvezető

### **IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával**

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

### **Diákok és szülők panaszai esetén**

1. Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettesekhez. Ha az igazgatóhelyettesekkel közösen rendezésre került a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
4. Ha az igazgatóhelyetteseknek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
5. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszában továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenőfüzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

#### **A dokumentumok és bizonylatok rendje**

<b>Bizonylat megnevezése</b>	<b>Kitöltő/Készítő</b>	<b>Megőrzési HELY</b>	<b>Megőrzési IDŐ</b>	<b>Másolatot kap</b>
Panasznyilvántartó lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

#### **Felelős**

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

#### **Intézkedést hozhat**

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettesek, intézményvezető.

#### **Értesítést kap**

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé

#### **4. PANASZNYILVÁNTARTÁS**

A Panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

#### **5. EGYÉB**

##### **Szabályzat elérhetősége**

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola Weblapján is elérhető.

##### **Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2014. év november 25. napjától hatályos.

## **Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása**

A szabályzat módosítását a nevelőtestület és vélemény nyilvántartásra jogosultak 2017. november 30-án elfogadta.

Róka József  
intézményvezető

## PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Benyújtás ideje	.....év.....hónap.....nap
Benyújtás módja	szóbeli vagy írásbeli: postai úton/e-mailen/személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve:  Címe:  Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.: panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt melléletek megnevezése:	
Panasz leírásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....

panaszos

.....

panaszt átvevő