

Ikt. sz. :2018/145.

## A Bábolnai Általános Iskola panaszkezelési szabályzata



*Bajcsainé Hajagos Ildikó*  
**Készítette: Bajcsainé Hajagos Ildikó**



**Bábolna, 2018. március 06.**

## Panaszkezelési eljárás rendje

### Panaszkezelési eljárás célja:

- A tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat, az intézmény körében keletkező panaszokat, vitákat a megfelelő szinten, a lehető legkorábbi időpontban tudjuk megoldani.

### Panaszkezelés általános szempontjai, eljárás rend:

- Az iskola tanulóit, szüleiket, gondviselőiket, valamint az intézmény alkalmazottait panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszt, a vélt vagy valós problémát legelőször az „okozóval” kell tisztázni, ha ez nem vezet eredményre, akkor lehet továbblépni a panaszkezelés szabályzata szerint
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panasz kezelésének, a probléma megoldásának kompetenciaszintjei (lépcsőfokai) vannak.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, akkor „vissza kell utalni” a megfelelőre, erről a panaszt értesíteni kell.
- A panaszt a I. szinttől kezdődően írásba kell foglalni.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel meg kell ismertetni.

### 1. A panasz bejelentése

Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt. A pedagógusok a munkaközösségeken, a szülők (az osztályközösséget érintő panasz esetén) a szülői szervezeten, a tanulók a diákönkormányzaton, az intézmény egyéb alkalmazottai a gazdasági vezetőn keresztül is élhetnek panasszal. A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

<b>Panaszbejelentés módjai</b>			
Szóbeli panasz	személyesen	hétfőtől péntekig 8.00-15.30 között	érintettnél
	telefonon	hétfőtől péntekig 8.00-15.30 között	<b>Bábolna székhely:</b> +36 34 369-220 <b>Banai feladatellátási hely:</b> +36 34 468-815
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől péntekig 8.00-15.30 között	érintettnek
	posta úton	bármikor	<b>Bábolnai Általános Iskola:</b> 2943 Bábolna, Toldi Miklós utca 24. <b>Banai feladatellátási hely:</b> 2944 Bana, Jókai Mór utca 31.
	elektronikus levélben	bármikor	<a href="mailto:babolnaisk@gmail.com">babolnaisk@gmail.com</a>

## 2. A panaszkezelés lépcsőfokai:

### I.szint

A tanuló/felnőtt problémájával az órák közötti szünetekben elsősorban az **ügyeletes nevelőt** keresheti. Panaszkezelési határidő: lehetőséghez mérten, azonnal meg kell kezdeni az intézkedést.

A tanórákon jelentkező problémákat, a **tanító, szaktanár, külsős óraadó** kezeli. Napköziben, iskolaotthonban, tanulószobán, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a **foglalkozást vezető pedagógusok, külsős óraadók** orvosolják, hozzájuk kell fordulni.

### II.szint:

Abban az esetben, ha az **ügyeletes nevelő**, foglalkozást tartó **pedagógus** vagy **külsős óraadó** nem érintett a panasz kezelésében, továbbítja azt az **osztályfőnököknek**.

A probléma megoldását az osztályfőnököktől közvetlenül is kérheti a tanuló/felnőtt.

Panaszkezelési határidő: lehetőséghez mérten, azonnal meg kell kezdeni az intézkedést.

### III. szint

Abban az esetben, ha az **osztályfőnök** nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az **intézményvezető helyettesek** felé. Amennyiben az osztályfőnök nem intézkedik, a panaszos az **intézményvezető helyettesekhez** fordulhat panaszkezelésért.

Panaszkezelési határidő: Az intézményvezető-helyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel.

### IV. szint

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető-helyettes jelez az **intézményvezető** felé.

Panaszkezelési határidő: Az intézményvezető 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel. 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

### V.szint

A probléma további fennállása esetén a panaszos az **intézményfenntartótól** (Tatabányai Tankerület) kérhet jogorvoslatot.

Az intézményvezető megvizsgálja a panasz jogosságát.

- a) Amennyiben nem jogos a szülő felvetése, panasz, tisztázza a panaszossal az ügyet.
- b) Amennyiben jogos a szülő panasz az intézményvezető és helyettesei kötelesek intézkedni.
- c) Az intézkedés során a vezető és helyettesei egyeztetnek az érintettekkel, a panaszossal.
  - o Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan zárul. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik.
  - o Amennyiben az egyeztetés nem eredményes, a vezető és helyettesei kötelesek a fenntartót írásban és szóban megkeresni. Kötelesek a panaszost a fenntartóhoz irányítani.

**Határidő: 5 munkanap Felelős: intézményvezető és helyettesei**

### 3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazottak a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- 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 rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

### 4. Dokumentációs előírások

Az intézmény „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet a beérkező panaszokról. A nyilvántartás kötelező adatai:

- A panasztétel időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendőkről.

Bábolna, 2018.03.06.



*Bajcsainé Hajagos Ildikó*  
Bajcsainé Hajagos Ildikó  
intézményvezető


## Melléklet

### Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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


A **Bábolnai Általános Iskola** panaszkezelési szabályzatát az intézmény diákönkormányzata véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Bábolna, 2018.03.06.

  
.....  
diákönkormányzat vezetője


A **Bábolnai Általános Iskola** panaszkezelési szabályzatát a szülői munkaközösség véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Bábolna, 2018.03.06.

  
.....  
a szülői szervezet vezetője

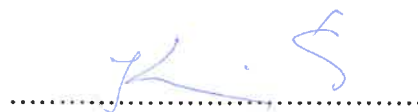

A **Bábolnai Általános Iskola** panaszkezelési szabályzatát az Iskolaszék véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Bábolna, 2018.03.06.

  
.....  
az iskolaszék vezetője

A **Bábolnai Általános Iskola** panaszkezelési szabályzatát a tagintézmény nevelőtestülete véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadta.

Kelt, Bábolna, 2018.03.06.

  
.....  
nevelőtestületi tag  
  
.....  
intézményvezető

