

A BUDAPEST-FASORI EVANGÉLIKUS GIMNÁZIUM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



Készítette: Hajdó Ákos
igazgató

2023

Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. Panaszkezelési rend az intézményben	4
2.1. A panaszkezelés lépcsőfokai	4
2.2. Formális panaszkezelési eljárás.....	4
2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében	5
2.4. Panaszkezelési eljárásrend a munkavállalók részére.....	5
3. Dokumentációs előírások	6

1. Bevezetés

A 2023. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 1 § (2) bekezdésében foglaltak szerint „A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.”

Jelen szabályzat az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készült el. Célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézményi tevékenység szerves részévé váljon.

A panasz az iskolai gyakorlatban szóban vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panasz kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét egyértelmű igényét. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A szabályozás célja

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

A szabályozás érintettjei: az intézmény munkavállalói, az igazgató és helyettesei

A szabályozásért felelős: igazgató

Határidő: az adott problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény alkalmazottai, szülők, diákok

A szabályzat hatályba lépésének ideje: a kihirdetés napja

A szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

2. Panaszkezelési rend az intézményben

Az iskola tanulóit és szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

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

A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője, vagy az igazgatóhelyettesek kötelesek megvizsgálni.

A panasz jogossága esetén a fent megnevezett vezetők kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

2.1. A panaszkezelés lépcsőfokai

Az eljárásnak több lehetséges lépcsőfoka van, de minden esetben elvárt a hivatali út betartása.

1. A konkrét esetben eljáró személy (pl. szaktanár) kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az illetékes igazgatóhelyetteshez fordul.
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2.2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen az intézményben
- postai úton
- elektronikusan

Névtelen panaszokkal nem áll módunkban foglalkozni.

Az alapdokumentumokban foglaltakkal (PP, SZMSZ, Házirend egyéb szabályzatok) szemben panasszal élni nem lehet, annak felülvizsgálati útja nem panaszkezelési kérdéskör.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

Célja: a gyermekeket, tanulókat érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. A panaszos problémájával a szaktanárhoz, ha ez nem vezet eredményre, az osztályfőnökhöz fordul.
2. A szaktanár/osztályfőnök a lehető leghamarabb (legfeljebb 1-2 napon belül) megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, haladéktalanul közvetíti azt az igazgató, vagy az illetékes igazgatóhelyettes felé.
5. Az igazgató/igazgatóhelyettes 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.
7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 15 nap eltelte után az érintettek közösen értékelik mennyire vált be a javasolt megoldás.
8. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.
9. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, majd közösen javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
10. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
11. A folyamat gazdája az igazgató, 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.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend a munkavállalók részére

1. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
2. A munkavállaló először ahhoz a személyhez fordul, akivel kapcsolatban a sérelme fennáll. Ha az egyeztetés eredményes, az ügy megoldottnak tekintendő.

3. A munkavállaló panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
4. A felelős 5 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
5. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős egyeztet a panaszossal.
6. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
7. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelzi a panaszt.
8. Az intézmény igazgatója 15 munkanapon belül, a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére írásban.
9. Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
10. Ha a probléma ezután sem oldódik meg, a panaszos a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
11. A folyamat gazdája az igazgató, 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.

3. Dokumentációs előírások

A panaszokról a fent jelzett személyek *Panaszkezelési nyilvántartás*”-t kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A nyilvántartó lap panasz dossziében kerül elhelyezésre, melyet a titkárságon őriznek meg.

Budapest, 2023. augusztus 31.

1. Melléklet

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:	