



A PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE

A panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. Törvényt.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul.
2. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.
4. Az intézményvezető a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

A panaszkezelési eljárás:

A panasz benyújtható:

- Személyesen
- Írásban (1108 Bp. Újhegyi sétány 1-3.)
- Elektronikusan (titkarsag@szechenyibp10.hu)

A panaszt mindig rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabálynak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzat határozza meg.

Az iskola közösségei is tehetnek panaszt. A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségen keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal. A DÖK leginkább a több tanuló érdekét érintő ügyekben tud hathatós képviseletet biztosítani.

A panaszkezelés szintjei:

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló(k) vagy szülő(k) az osztályfőnöktől kérhetik.

Az iskola alkalmazottja problémájával az intézményvezetőt keresheti meg.

2. Bármely iskolai alkalmazott, akit panasszal megkerestek 3 napon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására. Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az intézményvezetőt keresi meg.

3. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér, a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.

4. Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő - a panaszos megkérdezésével - új szereplőt von be a vitarendezésbe.

5. Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a problémát az intézményvezető-helyettes felé, illetve ha az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az intézményvezető-helyetteshez fordulhat.

6. Amennyiben az 5. szinten nem oldódott meg a panasz, az intézményvezető-helyettes megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz jogos, akkor az intézményvezető-helyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető-helyettes jelez az intézményvezető felé. Az intézményvezető megoldja a problémát és feljegyzést készít, melyet iktatószámmal lát el.

Amennyiben az intézményvezető-helyettes nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelésének érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat.

7. Az intézményvezető egyeztet a panaszossal. Az intézményvezető 3 napon belül megvizsgálja a panaszt.

8. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

Panaszkezelési határidők:

- A panasszal megkeresett személy 3 napon belül megvizsgálja a panaszt, ha kompetens annak megoldásában, azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedést, illetve továbbítani kell a panaszt a következő ügyintézési szintre.
- Az intézményvezető-helyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézményvezető - a panasz benyújtását követő - 5 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, amennyiben ez szükséges.
- Az intézményvezető - a panasz benyújtását követő - 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

Panaszkezelés tanuló esetében:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordulhat.

- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor azt azonnal közvetíti az intézményvezető-helyettes felé.
- Az intézményvezető-helyettes 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat.
- Ha a probléma nem kerül rendezésre, az iskola intézményvezetője 3 napon belül megvizsgálja a panaszt, majd javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ha szükséges az intézményvezető a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.
- A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség felkért. A felkérés visszautasítható.

Az alkalmazottak panaszkezelésének eljárásrendje:

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban aljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 napon 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 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos egyeztetést írásban rögzíti és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a felek a megállapodást.
- Ha a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez. Az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt 15 napon belül, majd közös javaslatot tesz a probléma megoldására.
- Ha az intézményvezető a fenntartó felé történő jelzést elmulasztja, akkor a munkavállaló közvetlenül is megkeresheti problémájával a fenntartót.
- A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség felkért. A felkérés visszautasítható.

Jogorvoslat:

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. Törvény 37.§-a rendelkezik arról, mely ügyekben lehet az iskola fenntartójához fordulni. A nevelési-oktatási intézmény a tanulóval kapcsolatos döntéseit - jogszabályban meghatározott esetben és formában - írásban közli a tanulóval, szülővel.

Az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a tanuló, a szülő - a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutásától számított 15 napon belül - a tanuló érdekében eljárást indíthat, kivéve a magatartás, a szorgalom, valamint a tanulmányok értékelése és minősítése ellen.

A fenntartó jár el és hoz döntést

- (a) a jogszabálysértésre vagy az intézmény belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem, továbbá
- (b) a tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban érdeksérelemre hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

Budapest, 2021. február 18.




Csiki Paula

intézményvezető