



Tartalom

Panaszkezelési rend intézményünkben.....	1
Formális panaszkezelési eljárás.....	2
Panaszkezelés tanuló/szülő esetében.....	2
A panaszkezelés lépcsőfokai tanulói, szülői panasz esetén.....	3
Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	3
Dokumentációs előírások	4
MELLÉKLET	6

Panaszkezelési szabályzat

Jogsabályi háttér

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet

Kőbányai Szervátiusz Jenő Általános Iskola iratkezelési szabályzata

Panaszkezelési rend intézményünkben

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.

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

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

A „Panaszkezelési eljárásrend”-ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.



Szervátiusz Jenő Általános Iskola 1101 Budapest, Kőbányai út 38.

Tel./fax: +36-1/260-8457, +36-1/261-6850

web: <http://www.szervatiusz.edu.hu> e-mail: intezmenyvezeto@szervatiusz.edu.hu

BS 0201 Kelet-Pesti Tankerületi Központ, OM azonosító: 034960



Formális panaszkezelési eljárás

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – elsődlegesen a szaktanár/osztályfőnök, a konfliktusok további fennállása esetén a vezetőség hatáskörébe tartozik.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

Személyesen – a hivatalos fogadóórákon (rendkívüli esetekben előre egyeztetett időpontban)

Telefonon (06-1-260-8457)

Írásban (1100 Budapest, Kőbányai út)

Elektronikusan (titkarsag@szervatiusz.edu.hu)

Panaszkezelés tanuló/szülő esetében

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában folyó nevelő-oktató munka során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani illetve a konfliktuskezelési eljárás módszerét, technikáját tanulóinkkal elsajátíttatani.

A panaszos problémájával szaktárgyi problémák esetén a szaktanárhoz, az osztályközösséget érintő ügyekben az osztályfőnökhöz fordul.

A szaktanár/osztályfőnök a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja a panaszt.

Ha a szaktanár nem tudja megnyugtatóan rendezni a konfliktust, a panaszos az osztályfőnökhöz fordulhat.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt írásban a tagozatvezető igazgató-helyettesnek.

A tagozatvezető igazgató-helyettes egyeztet a panaszossal a szaktanár, osztályfőnök jelenlétében.

Ha ez sem eredményes, az igazgató egyeztet a panaszossal a szaktanár, osztályfőnök és az érintett igazgató-helyettes jelenlétében.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Ha a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az orvoslás eredményességét.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jelentheti a panaszt a fenntartónak.



A folyamat gazdái az igazgató-helyettesek, akik a tanév végén összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

A panaszkezelés lépcsőfokai tanulói, szülői panasz esetén

Az eljárás rendben megjelölt szintek betartása mindenki számára kötelező.

1.

- szaktanár: szaktárgyi kérdésekben
- osztályfőnök: osztályközösséget érintő ügyekben
- DÖK képviselők: tanulói panasz esetén

2. osztályfőnök

3. tagozatvezető igazgató-helyettesek,

4. igazgató

Az igazgatónak hivatalos fogadóórája tanévenként kerül kihirdetésre.

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

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 eljuttatja ahhoz a személyhez, akivel vagy ahol a probléma felmerült.

Ha nem sikerült kielégítően megoldani, a panaszos az érintettel a tagozatvezető igazgató helyetteshez fordul (lásd innentől: felelős), aki megvizsgálja a panaszt és tisztázza az ügyet az érintettekkel.

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. Amennyiben a probléma nem oldódott meg, következő lépésben az érintettek az igazgatóhoz fordulnak.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos a fenntartóhoz fordulhat.

Ezt követően az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.



Szervátiusz Jenő Általános Iskola 1101 Budapest, Kőbányai út 38.

Tel./fax: +36-1/260-8457, +36-1/261-6850

web: <http://www.szervatiusz.edu.hu> e-mail: intezmenyvezeto@szervatiusz.edu.hu

BS 0201 Kelet-Pesti Tankerületi Központ, OM azonosító: 034960



A folyamat gazdái az igazgató-helyettesek, akik a tanév végén összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolójukat az éves értékeléshez.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató-helyettesek kitöltött „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kapnak az osztályfőnököktől, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása
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 utóirataként feljegyzés a további teendő (k) ről.



Szervátiusz Jenő Általános Iskola 1101 Budapest, Kőbányai út 38.

Tel./fax: +36-1/260-8457, +36-1/261-6850

web: <http://www.szervatiusz.edu.hu> e-mail: intezmenyvezeto@szervatiusz.edu.hu

BS 0201 Kelet-Pesti Tankerületi Központ, OM azonosító: 034960



A Panaszkezelési Szabályzatot a Kőbányai Szervátiusz Jenő Általános Iskola tantestülete véleményezte és elfogadta. 2021.hónap..... napján (..... ikt.-i szám)

A szabályzatot a Szülői Szervezet 2021.hónapnapján véleményezte és megfelelőnek találta. (..... ikt-i szám)

A szabályzatot a Kőbányai Szervátiusz Jenő Általános Iskola Diákönkormányzata 2021.hónapnapján ülésén véleményezte és megfelelőnek találta.

A véleményezésekről szóló dokumentumok az intézmény irattárában megtalálhatók.

Budapest, 2021.hónap.....nap



Szervátiusz Jenő Általános Iskola 1101 Budapest, Kőbányai út 38.
Tel./fax: +36-1/260-8457, +36-1/261-6850
web: <http://www.szervatiusz.edu.hu> e-mail: intezmenyvezeto@szervatiusz.edu.hu
BS 0201 Kelet-Pesti Tankerületi Központ, OM azonosító: 034960



MELLÉKLET

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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: