



# Szent János Apostol Katolikus Általános Iskola és Óvoda

1043-Budapest, IV. ker.; Tanoda tér 6. ■ Tel.- fax: (06-1) 369 2148

Bank: 10700457-68810696-51100005 ■ Adó: 18096181-2-41

e-mail cím: [a.apostol1@upcmail.hu](mailto:a.apostol1@upcmail.hu) OM azonosító: 101 464

## A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója **köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul,
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

### 2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-369-2148)
- írásban (1043 Budapest, Tanoda tér 6.)
- elektronikusan ([a.apostol1@upcmail.hu](mailto:a.apostol1@upcmail.hu))

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

### 3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- 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.

#### 4. 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, aki a felelős 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. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

#### 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## 6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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

Budapest, 2016. június 20.

.....  
Käfer György igazgató