

Panaszkezelési szabályzat

Kolozsvár Utcai Általános Iskola
1155 Budapest, Kolozsvár utca 1.
OM: 035073

Fenntartó: Észak-Pesti Tankerületi Központ

készült: 2021. március 16.

hatályba lépés: 2021. március 20.

I. Általános rész

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, a 2011. évi CXCV. törvényt a nemzeti köznevelésről (továbbiakban Nkt.) és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXXV. törvényt.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

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

II. Panaszkezelési rend az iskolában

- az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg,
- a panasz jogosságát az iskola intézményvezetője, intézményvezető-helyettese, illetékes osztályfőnöke köteles megvizsgálni,
- jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

III. A panaszkezelés lépcsőfokai

- az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul,
- az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
- a panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul,
- az intézményvezető a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

IV. A panaszkezelési eljárás

A panasztétel módjai:

- szóban,
- személyesen benyújtva az írásban megfogalmazott panaszt (1155 Budapest, Kolozsvár utca 1.),
- postai úton elküldve (1155 Budapest, Kolozsvár utca 1.)
- elektronikusan (az osztályfőnök iskolai e-mail címén vagy az intézményvezető-helyettesek e-mail címén vagy az intézményvezető e-mail címén),
- a Kréta-rendszer e-Ügyintézés felületén.

A panaszt mindig rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

Az irányadó szabályok:

- iskola iratkezelési szabályzata és
- a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet 85. §-a

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

V. A panaszkezelés szintjei

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől, intézményvezető-helyettestől vagy intézményvezetőtől kérheti.
2. Az iskola alkalmazottja problémájával az intézményvezető-helyettest vagy az intézményvezetőt keresi meg.
3. A problémával megkeresett osztályfőnök, intézményvezető, intézményvezető-helyettes 8 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését).
4. Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő új szereplőt von be a vitarendezésbe.
5. Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, továbbítja a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az intézményvezető-helyetteshez fordulhat.
6. Amennyiben az osztályfőnöki szinten nem oldódott meg a panasz, az intézményvezető-helyettes a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az intézményvezető-helyettes 8 munkanapon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető-helyettes jelez az intézményvezető felé, s erről tájékoztatja a panaszost is.

7. Az intézményvezető egyeztet a panaszossal, ha közvetlenül hozzá fordult a panaszos, vagy az intézményvezető-helyettes az intézményvezető felé jelezte a problémát. Az intézményvezető 8 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt.

Az intézményvezető – a panasz intézményvezetőhöz történt benyújtását, a probléma jelzését követő – 30 munkanapon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

8. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

9. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

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

11. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

VI. Panaszkezelési dokumentum

A panaszokról a panaszkezelő Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni (lásd az 1.sz. mellékletet).

Csatolandó dokumentumok:

- írásban tett panasz esetén annak dokumentuma,
- szóbeli panasz esetén a készült jegyzőkönyv.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Kolozsvár Utcai Általános Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

k.m.f.

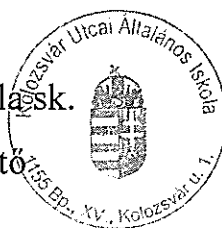
Dr. Kiss András sk.

Szülői Szervezet elnöke

Pohl Barbara sk.

a Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Tóthné Varga Csillag sk.
intézményvezető



1.sz. melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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

