

**A Szombathelyi Bercsényi Miklós Általános Iskola**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**2024.**

Az iskola tanulóit, szüleiket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettese köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, szüleiket, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. **Formális panaszkezelési eljárás:**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

* személyesen
* telefonon (06-94-312495)
* levélben: 9700 Szombathely Bercsényi u.1.)
* elektronikusan email-ban: bercsenyi-szhely.edu.hu

**2. Panaszkezelés tanuló esetében**

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:

* A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy 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.

II. szint:

* Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
* Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
* Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

III.szint:

* Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
* Az intézményvezető 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.

1. **Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

* Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
* Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
* Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
* Ezt követően 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 az intézményvezető a beválást.

1. szint:

* Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
* 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban.
* Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezetője egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

**4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében**

1. szint:

* A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
* A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
* Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

1. szint:

* Abban az esteben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
* 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.

1. szint:

* Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
* Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
* Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

1. szint:

* Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
* Az intézményvezető 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.

1. szint:

* A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
* Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

**5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében**

1. szint:

* 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.

2. szint:

* Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
* Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
* Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

1. szint:

* Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
* Az intézményvezető 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.

1. szint:

* A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
* Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
* A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

**6. Dokumentációs előírások A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről. 7. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulójára, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2019. március 31. napján lép hatályba. A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

Panaszkezelési Szabályzatot a Szombathelyi Bercsényi Miklós Általános Iskola tantestülete elfogadta.

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

…………………………………. ……………………………………….

Szülői Szervezet képviselője Diákönkormányzatot segítő pedagógus

……………………..

Beke Eszter igazgató

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:** | |

Szombathely, 2024.09.02.