



Panaszkezelési szabályzat

Pécsi Belvárosi Általános Iskola

A szabályozás tárgya: Az intézmény alkalmazottai és partnerei (gyermek, tanuló, szülő, külső partner) részéről felmerülő panaszok egységes, átlátható szabályok szerint történő kivizsgálása és kezelése.

A szabályozás célja: A panaszként felmerülő problémák és konfliktusok gyors és szakszerű megoldása, a feltárt hibák orvoslása, az intézményi hatékonyság és a partneri elégedettség növelése.

Alapelvek:

- Az intézménybe járó gyermekeket, tanulókat, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény alkalmazottait panasztételi jog illeti meg. Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panaszos problémájával először az érintett személyhez forduljon.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszt kiváltó okokat és az azzal kapcsolatos körülményeket az intézmény kivizsgálja.
- A panasz jogossága esetén az intézmény az ok elhárításával kapcsolatban intézkedik, az érintettnek jogorvoslattal szolgál.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a gyermekek, tanulók, szüleik és az alkalmazottak az intézménybe történő felvételkor tájékoztatást kapnak.

Alkalmazási terület: A szabályzat az intézmény minden egységére vonatkozik, és kiterjed az intézmény szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevőkre is.

Vonatkozó jogszabályok és intézményi dokumentumok:

- **2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről**
- **2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól**
- **2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről** o 20. fejezet: A köznevelési intézmény működésének rendje
 - o 25. fejezet: A köznevelés rendszerében hozott döntésekkel kapcsolatos szabályok
 - o 27. fejezet: A gyermekek, a tanulók kötelelességei és jogai, a tankötelezettség
 - o 42. fejezet: A szülő kötelelességei és jogai
 - o 48. fejezet: A fenntartó kötelezettségei és jogai
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról**
 - o 2. fejezet: A nevelési-oktatási intézmények működését meghatározó dokumentumok tartalmára, elkészítésére, alkalmazására vonatkozó szabályok
 - o 21. fejezet: A fegyelmi és kártérítési felelősség

A panaszkezelés menete:

1. Panaszbejelentés

Forma	Mód	Elérhetőség
Szóbeli	telefonon	72/532-483
	személyesen	Pécsi Belvárosi Általános Iskola 7621 Pécs, Megye u. 15
Írásbeli	személyesen átadott irat útján	
	levélben, postai úton	
	e-mailben	belvarosi.pecs@gmail.com

2. A panasz regisztrálása és iktatása

- Szóban történő panaszbejelentés esetén az intézmény megszólított képviselője (pl. szaktanár, osztályfőnök) szóban tájékoztatja az illetékes intézményvezetőt, ha a panaszkezelés nem az ő kompetenciája, a vezető kérésére írásos feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet készít.
- A postai úton vagy e-mailben érkező panaszos beadványokat a titkárságon iktatni kell. A személyesen benyújtott iratok átvételét igazolni, majd a dokumentumot iktatni kell.
- Az intézményvezető dönt a panasz továbbításáról, illetve az ügyintéző(k) személyéről.
- Az ügyintéző köteles a panaszosnak minden beadványra írásban (e-mail) válaszolni az irat átvételétől számított 10 munkanapon belül, hogy az ügy érdemi intézése elkezdődött.

3. A panasz kivizsgálása gyermek/tanuló esetében, a panaszkezelés szintjei

- **I. szint:** A gyermek/szülő problémájával a tanuló az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes nevelőt, az osztályfőnököt keresheti. Tanórákon jelentkező problémákat a tanító, a szaktanár kezeli. Napköziben, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis nevelők, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni. A panaszt felvevő személy saját hatáskörben kísérletet tesz a panasz okának elhárítására.
- **II. szint:** Ha az ügyeletes nevelő, szaktanár, napközis nevelő, vagy a foglalkozást tartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében, illetve ha nem sikerül megoldania a problémát, akkor továbbítja az osztályfőnöknek.
- **III. szint:** Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azt közvetíti az intézményvezető vagy intézményvezető helyettesek felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, közvetlenül az intézményvezetőhöz vagy intézményvezető helyettesekhez fordulhat a panaszos.

- **IV. szint:** A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja annak az intézményvezetőnek.
- A vezető 8 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, és egyeztet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak bizonyul, a vezető írásban rögzíti a probléma megoldásához szükséges intézkedést.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után közösen értékeli a panaszos és a felelős vezető, hogy bevált-e az intézkedés.
- Amennyiben a további intézkedések sem hoznak eredményt, az intézményvezető a fenntartó felé jelzi a problémát.
- Az intézményvezető 15 munkanapon belül a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére, amelyet írásban rögzítenek, és azt egyeztetik a panaszossal.

5. Döntéshozatal, intézkedés a panaszok kezeléséhez, tájékoztatás

- Az I., II. és III. szinten az érintettnek – ha kompetens annak megoldásában – a problémáról való értesülést követően azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve azt továbbítani kell a következő szintre.
- IV. szint: Az intézményvezető 5 munkanapon belül megbeszélést kezdeményeznek az érintettekkel. Az egyeztetést követően megteszik a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézmény a panasszal kapcsolatos döntéseit 30 napon belül írásban közli az érintett tanulóval, szülővel, alkalmazottal postai vagy elektronikus úton.

6. Panasznyilvántartás

- A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről az intézmény nyilvántartást vezet (melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap), amely az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a panaszos adatai
 - a panasz leírása
 - a panasz benyújtásának időpontja és módja
 - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása, - a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje
 - a kivizsgálás során beszerzett információk és esetleges szakvélemény
 - a panaszban megjelölt igényről való döntés
 - a panasz megválaszolásának időpontja és módja
 - a panaszkezeléshez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a szóbeli panaszról készült feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat az intézmény három évig archiválja. Ezt követően a panasszal kapcsolatos dokumentumokat selejtezni kell.

- A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.
- Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának. Az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.
- Az adatokkal kapcsolatban meg kell őrizni a személyiségi jogokat.

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény tantestülete, a Szülői Szervezet, valamint a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Pécs, 2017. szeptember 1.

Cselikné Juhász Ildikó
intézményvezető

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Pécsi Belvárosi Általános Iskola		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
A panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, határidő:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

.....

intézményvezető