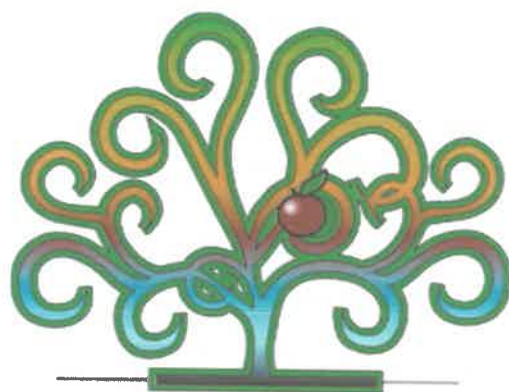


PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019.



KÓS KÁROLY
ÁLTALÁNOS ISKOLA



Boldog Iskola

Panaszkezelési rend az intézményben

- Az intézményben ellátott gyermekeket, tanulókat, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni az érintett tanulók, szüleik/gondviselőik, pedagógusok, osztályfőnökök, munkaközösség-vezetők, intézményvezető-helyettesek bevonásával. Az intézmény munkavállalóival kapcsolatos panaszokat az intézményvezető köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban az intézményvezető köteles intézkedni.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket/gondviselőiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés lépcsőfokai

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, osztályfőnök/csoportvezető, intézményvezető-helyettesek, valamint az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az intézményvezető-helyettesekhez fordul.
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

Panaszkezelési eljárás

Az intézményvezető-helyettesek és az intézményvezető felé a panaszok az alábbi módokon jelenthetők be:

- Személyesen az intézmény székhelyén (1192 Budapest, Hungária út 28.)
- Telefonon a 06 30 357-9124, 06 1 282-9997 telefonszámokon
- Elektronikusan a koskaroly@iskola.kispest.hu ímél címen.
- Levélben a Kispesti Kós Károly Általános Iskola, 1192 Budapest, Hungária út 28. címre címezve.

Panaszkezelés szülő/gondviselő és tanuló esetén

- A panasztevő problémájával az érintett pedagógushoz majd az osztályfőnökhöz/csoportvezetőhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök/csoportvezető aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök/csoportvezető intézkedik.
Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- 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 szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője 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 vagy az intézményvezető 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.

Panaszkezelés alkalmazottak esetén

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- A munkavállaló konkrét személyhez köthető panaszát először az érintett alkalmazottal közvetlenül próbálja megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezető-helyetteshez vagy az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül jogkörénél fogva intézkedik, és erről tájékoztatja a panaszost.

- Ezt követően az intézményvezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 30 napon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával ismét megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, melyet írásban rögzítenek.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal és a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- A probléma további fennállása esetén a panaszos, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást jogszabályok határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél és elkészíti a beszámolóját az éves értékelésben.

Panaszkezelés dokumentációja

A panaszokról az osztályfőnökök/csoportvezetők, intézményvezető-helyettesek, illetve az intézményvezető (amennyiben a panasztevő közvetlenül hozzá fordul) panaszkezelési nyilvántartást kötelesek vezetni, melynek a következő adatoka kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját,
- a panasztevő nevét,

- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum).
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását,
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét,
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját,
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát,
- az írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja,
- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja,
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendő(k)ről.

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:	

Legitimációs záradék:

A Kispesti Kós Károly Általános Iskola működésére vonatkozó panaszkezelési szabályzatot az intézmény vezetőjének előterjesztése után a nevelőtestület szeptember 19-i értekezletén elfogadta.


A jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót tájékoztatja.

Budapest, 2019. szeptember 20.

A circular official seal of the school. The outer ring contains the text 'Kispesti Kós Károly Általános Iskola' at the top, 'Tel./Fax: 226-5307' on the right, and '1192 Budapest, Hungaria' at the bottom. In the center is the coat of arms of Hungary with the number '1.' below it. To the right of the seal is a blue ink signature.
Suborné Sallai Márta
intézményvezető


A Kispesti Kós Károly Általános Iskola Diákönkormányzata a Panaszkezelési Szabályzatot a 2019. szeptember 17-i ülésén megvitatta és véleményezte.

Budapest, 2019. szeptember 18.

A blue ink signature of the student council leader, written over a dotted line.
iskolai diákönkormányzat vezetője

A Kispesti Kós Károly Általános Iskola Szülői Munkaközössége a Panaszkezelési Szabályzatot a 2019. szeptember 23-i értekezletén véleményezte.

Budapest, 2019. szeptember 24.


.....
szülői munkaközösség vezetője