



A panaszkezelés rendje

Bevezetés

1. A panaszkezelés lépcsőfokai
2. A panaszkezelési eljárás
3. Panaszkezelés tanuló esetében
4. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Legitimáció

Készült: 2024.szeptember 02.

Készítette: Támbáné Bálint Ágnes igazgató

Véleményezte: Hallgató-Csík Ivett Diákönkormányzatot segítő pedagógus,
Mátés-Lányi Zsófia Szülői Szervezet képviselője

Elfogadta:

Jóváhagyta:

Bevezetés

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, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényt a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról.

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.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni [20/2012. EMMI-rendelet 4. § (1) bek. u) pont].



A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

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

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul.
2. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.
4. Az igazgató a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

2. A panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban (1015 Budapest Batthyány u. 8.)
 - elektronikusan (titkarsag@batthisk.edu.hu)

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 igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

Az **iskola közösségei** is tehetnek panaszt, nemcsak az egyes tanulók/szülők/alkalmazottak. A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácsban, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal. A DÖK leginkább a több tanuló érdekét érintő ügyekben tud hathatós képviselőt biztosítani. A DÖK jogait, kötelezettségeit a DÖK SZMSZ-e tartalmazza. A szülői szervezet működésének szabályait a szülői szervezet SZMSZ-e rögzíti.

Az Nkt. 73. §-a szerint az iskolában a szülők jogaik érvényesítése, kötelességük teljesítése érdekében, az intézmény működését, munkáját érintő kérdésekben véleményezési, javaslattevő joggal rendelkező **szülői szervezetet (közösséget)** hozhatnak létre.



A szülői szervezet:

- figyelemmel kíséri a gyermeki, tanulói jogok érvényesülését,
- a pedagógiai munka eredményességét,
- a gyermekek, tanulók csoportját érintő bármely kérdésben tájékoztatást kérhet a nevelési-oktatási intézmény vezetőjétől,
- az e körbe tartozó ügyek tárgyalásakor képviselője tanácskozási joggal részt vehet a nevelőtestület értekezletein.

Az **iskolaszék** részt vesz a tanulók jogainak érvényesítésével, kötelezettségeinek teljesítésével összefüggésben a nevelési-oktatási intézmény által hozott döntések, intézkedések ellen benyújtott **kérelmek elbírálásában is**. Az Nkt. 38. § (2) bekezdése szerint az **érdeksérelemre** hivatkozással az igazgatósághoz benyújtott kérelmet – a fenntartó hatáskörébe tartozó kérelmek kivételével – az iskolaszék, ennek hiányában a szülői közösség és a nevelőtestület tagjaiból álló, legalább háromtagú bizottság vizsgálja meg.

A panaszkezelés szintjei

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől kérheti.

Az iskola alkalmazottja problémájával az igazgatót keresi meg.

2. Bármely iskolai alkalmazott, akit panasszal megkerestek, **5 napon** belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését). Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az igazgatót megkeresi.

3. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.

4. Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő – a panaszos megkérdezésével – új szereplőt vonhat be a vitarendezésbe.

5. Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az igazgatóhelyetteshez fordulhat.

6. Amennyiben az 5. szinten nem oldódott meg a panasz, az igazgatóhelyettes a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az igazgatóhelyettes **8 napon belül** köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket. Az igazgató megoldja a problémát, és feljegyzést készít, amelyet iktatószámmal lát el.

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé. Amennyiben az igazgatóhelyettes nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelése érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat:

7. Az igazgató egyeztet a panaszossal. Az igazgató **8 napon belül** megvizsgálja a panaszt.

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



Panaszkezelési határidők

- A panasszal megkeresett személy **5 napon belül** megvizsgálja a panaszt, ha kompetens annak megoldásában, azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a panaszt a következő ügyintézési szintre.
- Az igazgatóhelyettes **8 napon belül** köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az igazgató - a panasz benyújtását követő - **8 napon belül** megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, ha szükséges.
- Az igazgató - a panasz benyújtását követő - **30 napon belül** írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordulhat.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, haladéktalanul közvetíti a panaszt az igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgatóhelyettes **5 napon belül** egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.
- Ha a probléma nem kerül rendezésre, az iskola igazgatója **8 napon belül** megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ha szükséges, az igazgató a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.
 - A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.

Amennyiben az iskolában van mediációban jártas alkalmazott, és a panasszal érintett felek elfogadják közvetítőnek az ügyben, mediáció is tartható a konfliktus feloldására. Az egyeztetést megállapodásban rögzítik.



BUDAPEST I. KERÜLETI BATTHYÁNY LAJOS
ÁLTALÁNOS ISKOLA
1015 BUDAPEST, BATTHYÁNY UTCA 8.
TEL.: +36-1/225-87-42
OM szám: 034789



4. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panasztétel időpontja:

Panasztevő neve:

Panasztevő beosztása:

Panaszt fogadó neve:

Panasz fogadó beosztása:

Panasz leírása:

Kivizsgálás módja:

Kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Budapest, 2024.09.02

Támbáné Bálint Ágnes

igazgató



A Budapest I. Kerületi Batthyány Lajos Általános Iskola a **Panaszkezelési szabályzatot 2024. szeptember 2-án jogszabályoknak megfelelően frissítette.**
A fenntartó jóváhagyása után **hatályos.**

Budapest, 2024. szeptember 2.


Tambaac Bálint Agnes
intézményvezető

A Budapest I. Kerületi Batthyány Lajos Általános Iskola **Panaszkezelési szabályzatának frissítését** a szülői választmány megismerte, azt támogatja.


Budapest, 2024. szeptember 2.


dr. Mátés-Lányi Zsófia
Szülői Szervezet

A Budapest I. Kerületi Batthyány Lajos Általános Iskola **Panaszkezelési szabályzatának frissítéséről** az intézmény diák önkormányzata véleményt formált.

Budapest, 2024. szeptember 2.


Mijó Luca 7.a
DÖK elnök


Hallgató-Csík Ivett
DÖK segítőtánár