

Szegedi Baptista Gimnázium és Technikum

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2022.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az intézmény munkatársai, tanulói, valamint partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a *Szegedi Baptista Gimnázium és Technikum* elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A *Panaszkezelési Szabályzat* célja olyan eljárásrend kialakítása, mely mindenki számára elfogadható, ismert és gyakorlatban alkalmazható. A fő cél, hogy a panaszkezelés folyamatán keresztül mindenki számára megnyugtató megoldások szülessenek.

1.3. Alapelvek

- Az intézmény vallja, ahol a probléma keletkezett, ott lehet a leghatékonyabban azt megoldani.
- Panaszt csak azután lehet benyújtani miután a fogadóórákon (rendkívüli is), szülői értekezleteken (rendkívüli is), nevelőtestületi értekezleteken (rendkívüli is) sikertelen a panasz(ok) megoldása.
- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- Minden panasztételt csak írásban (elektronikusan is) lehet az intézményvezetőnek címezve megtenni.
- A beadvány iktatásra kerül.
- A beérkezett észrevételek elemzésre kerülnek.
- A panasztevőt 15 munkanapon belül válasz illeti meg.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2. A panaszkezelési rend az iskolában

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a szaktanár, az osztályfőnök, a munkaközösség-vezető, az intézményvezető-helyettes és az intézményvezető köteles megvizsgálni.

- Az iskola közalkalmazottjainak panaszait az intézményvezető köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A *Panaszkezelési Szabályzatról* az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szülőket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.
- Az értesítési kötelezettség a szabályzat minden módosítása alkalmával az iskola részéről szintén kötelező érvényű.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat.
- Ha szükséges, javaslatot tesz az eljárások korrekciójára.
- Évente (tanévhez kötötten) elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az illetékes intézményvezető-helyetteshez fordul.
- Az illetékes intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.
- A panasztevő az intézmény fenntartójához fordul.
- A panasztevő az ombudsmanhoz fordul.
- A panasz bejelentése minden szinten csak írásban lehetséges.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.

Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök 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 egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes felé.

Az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője vagy az intézményvezető-helyettes jelenti a panaszt az intézményvezető felé.

Amennyiben az iskola a panaszt érdemben nem tudja kezelni, az intézményvezetőnek kötelessége a fenntartó felé jelezni.

A fenntartó az intézmény bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Ebben az esetben a fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak esetében

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

Az alkalmazott panaszát írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős 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, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a bevalást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettes *Panaszkezelési nyilvántartást* köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját,
- a panasztevő nevét,
- a panasz leírását,
- 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,
- az eljárás összes egyéb dokumentumát.

A *nyilvántartó lap* iktatószámmal ellátva dossziében kerül elhelyezésre, melyet az igazgatói irodában őriznek meg.

1. Melléklet

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:

A *Panaszkezelési Szabályzatot* a Szegedi Baptista Gimnázium és Technikum tantestülete elfogadta.

Jelen szabályzatot a Szülői Közösség és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Szeged, 2022.08.29-én.

Pál Éva

Szülői Közösség elnöke

[Signature]

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

[Signature]

Intézményvezető

