

A BUDAPEST I. KERÜLETI SZILÁGYI ERZSÉBET GIMNÁZIUM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Panaszkezelési eljárásrend az iskolában

(SZMSZ alternatív melléklete tantestületi döntés alapján)

„A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.”

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

· A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat, **eseteket** érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola Házi rendjében, SZMSZ-ben.

A panaszkezelés azokat az eseteket is érinti, amelyeket a szabályzatokban rögzítettektől eltérő módon kezeltek

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

· A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény általános igazgatóhelyettese **vagy más illetékes** köteles megvizsgálni.

· Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

· A „Panaszkezelési eljárás rendjéről” az iskolába lépéskor a Házi renddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelőnek a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen.
- írásban (1016 Budapest, Mészáros u.5-7.)
- elektronikusan (szeg@.szegbp.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, **más pedagógus** vagy az általános igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik..

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

PANASZKEZELÉS RENDJE

Célja: a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Alapvető szabályai:

- A panaszos problémájával az érintetthez forduljon.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- Az idő nem mindig segít, az ügyek csak néha oldják meg magukat.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- Nem kell minden panasz feloldásának az igazgatónál kezdődnie, ill. végződnie.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.

Panaszkezelési eljárás:

- A panasz jogosságának vizsgálata.
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel.
- Tanulságok megfogalmazása.
- A szükséges intézkedések megtétele.
- Az érintettek tájékoztatása.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

Szintjei

I. szint

A tanuló/felnőtt problémájával az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes pedagógust keresheti.

Tanórákon jelentkező problémákat a szaktanár kezeli. Tanulószobán, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a tanulószobát felügyelő tanár, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni.

II. szint

Ha az ügyeletes pedagógus, a szaktanár, a tanulószobát felügyelő tanár, a foglalkozást tartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében, továbbítja azt az osztályfőnöknek, illetve a probléma megoldását az osztályfőnöktől kérheti a tanuló/ a felnőtt.

III. szint

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az

igazgatóhelyettesnek, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére közvetlenül az igazgatóhelyetteshez fordulhat a panaszos.

IV. szint

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgatónak. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, felnőtt az intézmény igazgatójához fordulhat.

A panasztevő indokolt esetben közvetlenül az igazgatóhoz fordulhat

V. szint

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

A panaszközlés szinterei:

Személyesen:

fogadóórákon

szülői értekezleteken

egyéb értekezleteken, megbeszéléseken

Írásban:

levelezés

Elektronikus úton

Panaszkezelési határidők:

- I. II. szinten az érintettnek a problémáról való értesülést követően, ha kompetens annak megoldásában azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a következő szintre.
- Az igazgatóhelyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az igazgató 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel.
- A fenntartó 30 napon belül megvizsgálja a panaszt.

Az igazgató, a fenntartó 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

