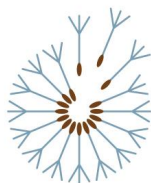


PITYPANG ISKOLA



Budapest II. Kerületi
Pitypang Utcai Általános Iskola
1025 Budapest, Pitypang utca 17.
t/f: +36 1 325 88 27
m: +36 20 299 3252

Iktatószám: Iktatószám: klik034808001/01367-1/2025

BUDAPEST II. KERÜLETI PITYPANG UTCAI ÁLTALÁNOS ISKOLA

OM azonosító: **034808**



PITYPANG ISKOLA

Panaszkezelési szabályzat
Érvényes 2024.09.02-től¹



A panaszkezelés rendje

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 és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel az iskola köteles, illetve jogosult intézkedni. 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.

A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az illetékes igazgatóhelyetteshez fordul.
3. Az illetékes igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1/325-8827)
- írásban (1025 Budapest Pitypang u. 17.)
- elektronikusan (pitypang@pitypangiskola.edu.hu)

A panaszok kezelése — a panasz tárgyától függően — az osztályfőnök, vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

Célja: A tanulók panasza esetén a korrekt és jogszerű eljárás lebonyolítása.

I. szint:



- A panaszos a problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök még aznap, legkésőbb másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárult.

I. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatónak.
- Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban és írásban rögzítik, elfogadják az abban foglaltakat. Így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

II. szint.

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével. Ezt írásban rögzítik.
- Az ügy végig vitele után a bírósági lehetőség van hátra, a panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosához. A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, s elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

A panaszkezelési eljárás célja, az intézményi alkalmazottak panasza esetén a korrekt és jogszerű eljárás lebonyolítása.

I. szint:

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 3 napon belül megvizsgálja 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 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti, elfogadja az abban foglaltakat. Feljegyzést készítenek, s a probléma megnyugtatóan lezárult. Ha a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, úgy az érintettek 1 hónap után értékelik a beválást.



- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, a türelmi idő lejártával sem, akkor az igazgató 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az igazgató egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

II. szint:

- Ha még ekkor sem oldódott meg a gond, az igazgató a fenntartónak jelzi azt — írásban. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- 15 napon belül a fenntartó képviselőjének bevonásával vizsgálja tovább az igazgató a panaszt. Közös javaslatot tesz írásban is a probléma kezelésére.
- Ezt követően az iskola igazgatója, a fenntartó képviselője egyeztet a panaszossal. A megállapodást írásban rögzítik.
- Ha türelmi idő szükséges a panasz orvoslására, akkor 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan zárult le, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

III. szint

- Ha a panaszos eddig nem fordult a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, Összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, s elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

Panaszkezelés szülői, gondviselői, nevelőszülői esetében

I. szint:

- A panaszos a problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök még aznap, legkésőbb másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárult.

II. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatónak/tagintézmény-igazgatónak.
- Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban és írásban rögzítik, elfogadják az abban foglaltakat. Így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.



III. szint.

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével. Ezt írásban rögzítik. Az ügy végig vitele után a bírósági lehetőség van hátra, a panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosához. A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, s elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

Dokumentációs előírások

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja,
2. a panasztevő neve,
3. a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum),
4. a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása,
5. a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
6. az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
7. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
8. a panasztevő tájékoztatásának időpontja.
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma,
10. írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendőkről.

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2024. szeptember 1. napján lép hatályba.



Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		



Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
------------------------------	--

A Panaszkezelési Szabályzatot a Budapest II. Kerületi Pitypang Utcai Általános Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Munkaközösség és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Budapest, 2024. augusztus 30.



Titi Katalin

Titi Katalin

igazgató