



BALASSI BÁLINT
GIMNÁZIUM

BALASSI BÁLINT GIMNÁZIUM

(9024 Győr, Örkény I. u. 6.)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2024.

INTÉZMÉNYI PANASZKEZELÉSI REND

1. Alapelvek

- Az iskola tanulóit, (szüleiket/gondviselőiket), valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszos problémájával először az érintett személyhez forduljon.
- Törekedjenek az érintettek a panasz helyi szintű kezelésére.
- Tanórákon jelentkező problémákat elsődlegesen a szaktanár kezeli.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény általános igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, kiskorú tanulók esetében a szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A szabályozás tárgya: Az intézmény alkalmazottai és partnerei (gyermek, tanuló, szülő, külső partner) részéről felmerülő panaszok egységes, átlátható szabályok szerint történő kivizsgálása és kezelése.

A szabályozás célja: A panaszként felmerülő problémák és konfliktusok gyors és szakszerű megoldása, a feltárt hibák orvoslása, az intézményi hatékonyság és a partneri elégedettség növelése.

Alkalmazási terület: A szabályzat az intézmény minden egységére (székhely, központi iroda, tagintézmények) vonatkozik, és kiterjed a az intézmény szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevőkre is.

2. Vonatkozó jogszabályok és intézményi dokumentumok:

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- Házi rend

3. A panaszkezelés szintjei

a panasztevő:

- 3.1. az érintett személyhez fordul
- 3.2. az osztályfőnökhöz fordul,
- 3.3. az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a tagintézmény-igazgatóhoz fordul
 - 3.3.1. a panaszos közvetlenül a tagintézmény-igazgatóhoz fordul
- 3.4. a tagintézmény-igazgató helyben kezeli a problémát vagy az általános igazgatóhelyetteshez fordul,
- 3.5. az általános igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
 - 3.5.1. a panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul
- 3.6. az igazgató a fenntartóhoz fordul

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (tagintézmény-igazgató elérhetősége, központi iroda száma)
- írásban (tagintézmény-igazgátónak vagy az intézmény vezetőjének címezve 2011 Budakalász, Pf. 232)

- elektronikusan (tagintézmény-igazgatónak vagy a balassi.tanugy@sziltop.hu címre küldve)

5. Tanulói panaszkezelés és annak szintjei

- I. szint:** A panaszos saját hatáskörben kísérletet tesz a panasz okának elhárítására.
- II. szint:** Tanórákon jelentkező problémákat elsődlegesen a szaktanár kezeli.
- III. szint:** Amennyiben a szaktanár nem kompetens a panasz kezelésében, illetve ha nem sikerül megoldania a problémát, akkor továbbítja az osztályfőnöknek.
- IV. szint:** Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azt közvetíti az illetékes tagintézmény-igazgató felé, illetve amennyiben az osztályfőnök/szaktanár nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, közvetlenül a tagintézmény-igazgatóhoz fordulhat a panaszos.
- V. szint:** Szükség esetén a panaszkezelés érdekében a tagintézmény-igazgató jelzi a panaszt az intézményvezetőnek. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló/szülő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordulhat.
- VI. szint:** A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja annak a tagintézménynek a vezetőjéhez, ahol a probléma felmerült.
- A tagintézmény vezetője 8 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, és egyeztet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak bizonyul, a tagintézmény-igazgató írásban rögzíti a probléma megoldásához szükséges intézkedést és erről tájékoztatja a panaszost. Amennyiben a panaszos a tervezett intézkedést nem fogadja el, úgy a problémáról tájékoztatni kell az intézményvezetőt, aki dönt a további szükséges intézkedésekről.

- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után közösen értékeli a panaszos és a tagintézmény vezetője, hogy bevált-e az intézkedés.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma még mindig fennáll, tájékoztatni kell az intézményvezetőt, aki dönt a további szükséges intézkedésekről.
- Amennyiben a további intézkedések sem hoznak eredményt, az intézményvezető a fenntartó felé jelzi a problémát.
- Az intézményvezető 15 munkanapon belül a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére, amelyet írásban rögzítenek, és azt egyeztetik a panaszossal.

7. Döntéshozatal, intézkedés a panaszok kezeléséhez, tájékoztatás

- Az I., II. és III. szinten az érintettnek – ha kompetens annak megoldásában – a problémáról való értesülést követően azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve azt továbbítani kell a következő szintre.
- IV. szint: A tagintézmény-igazgatók / az intézményvezető 5 munkanapon belül megbeszélést kezdeményeznek az érintettekkel. Az egyeztetést követően megteszik a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézmény a panasszal kapcsolatos döntéseit 30 napon belül írásban közli az érintett tanulóval, kiskorú tanuló esetén a szülővel, alkalmazottal postai vagy elektronikus úton.

8. Dokumentációs előírások

A panasz regisztrálása és iktatása

- Szóban történő panaszbejelentés esetén az intézmény megszólított képviselője (pl. szaktanár, osztályfőnök) szóban tájékoztatja az illetékes tagintézmény-igazgatót, ha a panaszkezelés nem az ő kompetenciája, a tagintézmény-igazgató kérésére írásos feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készít.
- A postai úton vagy e-mailben érkező panaszos beadványokat iktatni kell a beérkezés napján. A személyesen benyújtott iratok átvételét igazolni, majd a dokumentumot iktatni kell.
- A tagintézmény-igazgató dönt a panasz továbbításáról, illetve az ügyintéző(k) személyéről.
- Az ügyintéző köteles a panaszosnak minden beadványra írásban (e-mail) válaszolni az irat átvételétől számított 5 munkanapon belül, hogy az ügy érdemi intézése elkezdődött.

A hozzá vagy igazgatóhoz beérkezett - tagintézményi (helyi) szinten nem kezelhető -, panaszokról az általános igazgatóhelyettes *„Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni*, 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 esetlegesen 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a szóbeli panaszról készült feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat az intézmény három évig archiválja. Ezt követően a panasszal kapcsolatos dokumentumokat selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának.

Az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

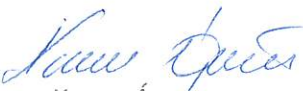
9. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve, tagintézménye:
Panasz rövid leírás/csatolt dokumentum:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatot a Balassi Bálint Gimnázium nevelőtestülete elfogadta.

Győr, 2024. augusztus 31.


Koncz Ágnes

igazgató



