

Budapesti Műszaki Szakképzési Centrum

**Than Károly Ökoiskolája Gimnáziuma,
Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája**



PANASZKEZELÉSI REND

Jelen belső szabályzat a Budapesti Műszaki Szakképzési Centrum Than Károly Ökoiskolája, Gimnáziuma, Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája (továbbiakban: intézmény) tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magában.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy az intézménnyel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak - elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézményi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Panaszkezelési gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

2. Fogalmak

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) bekezdése szerint 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.

Az iskola tanulóit és 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, az okával kapcsolatos körülményeket az eljáró személy *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz viszi,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
3. Az ügyeletes igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (1/335-22-93/123)
- írásban (1023-Budapest, Lajos u. 1-5.)
- elektronikusan az okoiskola@than.hu e-mail címre

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

5. A Budapesti Műszaki Szakképzési Centrum Than Károly Ökoiskolája, Gimnáziuma, Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája panaszkezelési rendje az intézmény tanulói részére

Célja:

A tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

A folyamat leírása:

I. szint

- A panaszos a problémájával az osztályfőnökhöz fordul
- Az osztályfőnök aznap vagy 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, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.

II. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után az érintettek közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.

A szóban rendezett panaszokról csak akkor szükséges jegyzőkönyvet felvenni, ha azt a panasztevő kifejezetten kéri.

III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek. A folyamat gazdája az intézményvezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. Budapesti Műszaki Szakképzési Centrum Than Károly Ökoiskolája, Gimnáziuma, Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája panaszkezelési rendje az alkalmazottak részére

Célja:

Az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A folyamat leírása:

I. szint

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Az adott területek felelőseit a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.
- A felelős megvizsgálja 3 napon 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 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

A szóban rendezett panaszokról csak akkor szükséges jegyzőkönyvet felvenni, ha azt a panasztevő kifejezetten kéri.

II. szint

- Az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap

időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

III. szint

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

7. Utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos iratok megőrzésére az intézmény iratkezelési szabályzatában megfogalmazottak az irányadók.

8. Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. A tanári szobában, az intézmény www.than.hu honlapján mindenki számára hozzáférhető.

Budapest, 2016. szeptember 1.

Csordás Katalin

s.k.

igazgató