



Székhelyintézmény

Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
7400 Kaposvár, Bárczi G. u. 2.

Tagintézmény

Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Nagybjajomi Tagintézménye
7561 Nagybjajom, Kossuth L. u 1

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendje

SZMSZ 5. sz. melléklete



Tartalomjegyzék

1. A panaszkezelési rend az iskolában.....	3
2. Panaszkezelési eljárás célja	3
3. A panaszkezelés lépései.....	3
4. Formális panaszkezelési eljárás	3
5. Panaszkezelés tanuló esetében	4
6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	4
7. Dokumentációs előírások.....	5
8. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap.....	6
9. Záró rendelkezések	7

1. A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőit, 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 az intézmény vezetése 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 minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. Panaszkezelési eljárás célja

Az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémák, viták legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten való feloldása, megoldása.

3. A panaszkezelés lépései

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőhöz/ tagintézményvezetőhöz fordul.
3. Az intézményegység-vezető/ tagintézményvezető kezeli a problémát, vagy a főigazgató-helyetteshez/ főigazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul.

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik

Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény 7400 Kaposvár, Bárczi G. u. 2.	<ul style="list-style-type: none">• személyesen• telefonon (06-82 512-766)• írásban (7400 Kaposvár, Bárczi Gusztáv u.2)• elektronikusan (barczyiskola@barczyiskola.hu)• a partneri elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken
---	--

Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Nagybjajomi Tagintézménye 7561 Nagybjajom, Kossuth L. u 1	<ul style="list-style-type: none">• személyesen• telefonon (06- 20-5502919)• írásban (7561 Nagybjajom, Kossuth L. u 1)• elektronikusan (spectanari2014@gmail.com)• a partneri elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken
--	---

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök, az intézményegység-vezetők/ tagintézményvezető, illetve az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

5. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos 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 ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az azonnal az intézményegység-vezető, majd az intézményvezető felé. Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és 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.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes és az intézményegység-vezetők, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelősé 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 rögzítik. 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 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.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. 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.
- A folyamat gazdái az igazgatóhelyettes és az intézményegység-vezetők/tagintézményvezető, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kell vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő (k) ről.

8. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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:	

9. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére.

Jelen szabályzat 2016. szeptember 01. napján lép hatályba.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézmény vezetése köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában, vagy a honlapon.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény és a Nagybajomi Tagintézmény tantestülete elfogadta.

Kaposvár, 2018.szeptember 03.



főigazgató

A Panaszkezelési Szabályzatot a szülői szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

DÖK segítő pedagógus
Bárczi EGYMI

Szülői Szervezet képviselője
Bárczi EGYMI

DÖK segítő pedagógus
Nagybajomi Tagintézmény

Szülői Szervezet képviselője
Nagybajomi Tagintézmény