



Külső-Pesti Tankerületi Központ
Kispesti Eötvös József Általános Iskola
1191 Budapest, Eötvös u.13.
Tel.: 357-0077

honlap: www.eotvos19.hu e-mail: eotvos@iskola.kispest.hu
OM 035139, szervezeti egységkód: BT2301



Panaszkezelési Szabályzat

Kispesti Eötvös József Általános Iskola

A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, 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, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény általános intézményvezetőhelyettese *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, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy intézményvezető-helyetteshez fordul,
3. Az intézményvezető-helyetteshez kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-1-357 0077)
- írásban (1191 Budapest Eötvös u.13.)
- elektronikusan (eotvos@iskola.kispest.hu)

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



Külső-Pesti Tankerületi Központ
Kispesti Eötvös József Általános Iskola
1191 Budapest, Eötvös u.13.
Tel.: 357-0077

honlap: www.eotvos19.hu e-mail: eotvos@iskola.kispest.hu
OM 035139, szervezeti egységkód: BT2301



3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, a probléma mind a két fél szempontjából lezárásra kerül.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést abban az esetben eredményes, ha a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a megállapodásban rögzítettek betartását.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon 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-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat minél rövidebb időn belül a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős 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, a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést abban az esetben eredményes, ha a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a megállapodásban rögzítettek betartását.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.



Külső-Pesti Tankerületi Központ
Kispesti Eötvös József Általános Iskola
1191 Budapest, Eötvös u.13.
Tel.: 357-0077



honlap: www.eotvos19.hu e-mail: eotvos@iskola.kispest.hu
OM 035139, szervezeti egységkód: BT2301

- Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékeli a megállapodásban rögzítettek betartását. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Abban az esetben, ha a panaszos számára a probléma nem zárul megnyugtatóan, munkaügyi bírósághoz fordulhat.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az általános intézményvezetőhelyettes „*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 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.



Külső-Pesti Tankerületi Központ
Kispesti Eötvös József Általános Iskola
1191 Budapest, Eötvös u.13.
Tel.: 357-0077

honlap: www.eotvos19.hu e-mail: eotvos@iskola.kispest.hu
OM 035139, szervezeti egységkód: BT2301



6. 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:	



Külső-Pesti Tankerületi Központ
Kispesti Eötvös József Általános Iskola
1191 Budapest, Eötvös u.13.
Tel.: 357-0077

honlap: www.eotvos19.hu e-mail: eotvos@iskola.kispest.hu
OM 035139, szervezeti egységkód: BT2301



A Panaszkezelési Szabályzatot a Kispesti Eötvös József Általános Iskola tantestülete elfogadta.

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

Budapest, 2019. szeptember 30.

Szülői Szervezet képviselője

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

