Friedrich Schiller Gymnasium und Schülerwohnheim
Friedrich Schiller Gimnázium és Kollégium
2085 Pilisvörösvár, Szabadság út 21.
(Tel/fax: +36-26/330-140, +36-26/330-139)
E-mail: gimi1@schillergimnazium.hu *Internet: www.schillergymnasium.hu*

Panaszkezelési szabályzat

A szabályozás tárgya: Az intézmény alkalmazottai és partnerei (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.

Alapelvek:

- Az intézménybe járó tanulókat, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény alkalmazottait panasztételi jog illeti meg. Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panaszos problémájával először az érintett személyhez forduljon.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszt kiváltó okokat és az azzal kapcsolatos körülményeket az intézmény kivizsgálja.
- A panasz jogossága esetén az intézmény az ok elhárításával kapcsolatban intézkedik, az érintettnek jogorvoslattal szolgál.
- A szabályzat nyilvános, az intézmény honlapján is olvasható.

Alkalmazási terület: A szabályzat az intézmény minden egységére vonatkozik, és kiterjed az intézmény szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevőkre is.

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 CXC. törvény a nemzeti köznevelésről** o 20. fejezet: A köznevelési intézmény működésének rendje
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról**
- **A Friedrich Schiller Gimnázium és Kollégium Házirendje**

A panaszkezelés menete:

1. Panaszbejelentés

<table>
<tr><th>Forma</th><th>Mód</th><th>Elérhetőség</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Szóbeli</td><td>telefonon</td><td>26/330-140</td></tr>
<tr><td>személyesen</td><td rowspan="3">Friedrich Schiller Gimnázium és Kollégium
2085 Pilisvörösvár,
Szabadság u. 21.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Írásbeli</td><td>személyesen átadott irat útján</td></tr>
<tr><td>levélben, postai úton</td></tr>
<tr><td>e-mailben</td><td>gimi1@schillergimnazium.hu</td></tr>
</table>

2. A panasz regisztrálása és iktatása

- Szóban történő panaszbejelentés esetén az intézmény megszólított képviselője (pl. szaktanár, osztályfőnök) szóban tájékoztatja az illetékes vezetőt, ha a panaszkezelés nem az ő kompetenciája, a vezető kérésére írásos feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet készít.
- A postai úton vagy e-mailben érkező panaszos beadványokat a titkárságon iktatni kell a beérkezés napján. A személyesen benyújtott iratok átvételét igazolni, majd a dokumentumot iktatni kell.
- A vezető 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.

3. A panasz kivizsgálása tanuló esetében, a panaszkezelés szintjei

- **I. szint**: A tanuló az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes pedagógust, az osztályfőnököt keresheti. Tanórákon jelentkező problémákat a szaktanár kezeli. A panaszt felvevő személy saját hatáskörben kísérletet tesz a panasz okának elhárítására.
- **II. szint:** Ha a szaktanár, vagy a foglalkozást tartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében, illetve ha nem sikerül megoldania a problémát, akkor továbbítja az osztályfőnöknek.
- **III. szint:** Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azt közvetíti az illetékes vezető felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, közvetlenül a vezetőhöz fordulhat a panaszos.
- **IV. szint:** Szükség esetén a panaszkezelés érdekében a vezető jelzi a panaszt az intézményvezetőnek. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló/szülő az intézményvezetőhöz fordulhat.
- **V. szint:** A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja annak az intézményegység-vezetőnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős vezető 8 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, és egyeztet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak bizonyul, a felelős vezető 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 felelős vezető, 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 intézményvezető15 munkanapon belül a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére, amelyet írásban rögzítenek, és azt egyeztetik a panaszossal.

5. 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 továbbítania kell a következő szintre.
- IV. szint: Az intézményegység vezető/ az intézményvezető 5 munkanapon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel. Az egyeztetést követően megteszik a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézmény a panasszal kapcsolatos döntéseit 30 napon belül írásban közli az érintett tanulóval, szülővel, alkalmazottal postai vagy elektronikus úton.

6. Panasznyilvántartás

- A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről az intézmény nyilvántartást vezet (melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap), amely az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a panaszos adatai
  - a panasz leírása
  - a panasz benyújtásának időpontja és módja
  - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása,
  - a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje,
  - a kivizsgálás során beszerzett információk és esetleges szakvélemény,
  - a panaszban megjelölt igényről való döntés,
  - a panasz megválaszolásának időpontja és módja,

- a panaszkezeléshez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)

- 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.

Jelen szabályzat 2018.09.01. napjától hatályos.

Pilisvörösvár, 2018. augusztus 23.

Szabóné Bogár Erika
intézményvezető

<table>
<tr><th colspan="4">Panaszkezelési nyilvántartó lap</th></tr>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td colspan="2">Panasztevő neve:</td></tr>
<tr><td colspan="4">A panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panaszt fogadó</td><td>neve:</td><td colspan="2">Kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td><td colspan="2">Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Szükséges intézkedés, határidő:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Végrehajtásért felelős neve:</td><td colspan="2">Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:</td></tr>
</table>

Pilisvörösvár, ...

.....