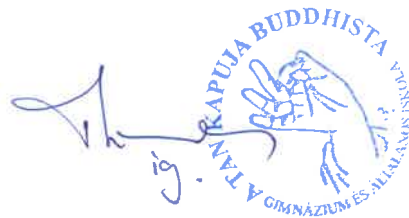


A TAN KAPUJA BUDDHISTA GIMNÁZIUM ÉS ÁLTALÁNOS ISKOLA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Készítette: Harmat Mária, igazgató



1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az intézményünk partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló jelen szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3. Alapelvek

A panaszkezelésünknek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

Bejelentés formája	Bejelentés módja	Bejelentés időpontja	Elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen	<i>Alsószentmártonban:</i> hétfőtől-csütörtökig 8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ között, pénteken 8 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰ között az iskolai titkárságon, szülői értekezleten, intézményvezetőknek. <i>Esti tagozatos telephelyeken</i> (Komlón, Pécsen, Kákicson): hétfőtől-csütörtökig 16 ⁰⁰ – 19 ⁰⁰ között, bármely szaktanárnak, intézményvezető, helyettes vezető részére.	7826 Alsószentmárton, Petőfi S. u. 4/a 7300 Komló, Gagarin u. 4. 7621 Pécs, Megye utca 20. 7958 Kákics, Petőfi S. u. 46.
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton	hétfőtől-csütörtökig 8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ között, pénteken 8 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰ között az iskolai titkárságon	buddhistagimnazium@tkbg.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskolánk haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordulhat. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes volt, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 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 kimenetelű volt, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató felé. Az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményesnek tekinthető.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordulhat, a jogszabályi előírásoknak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelőse 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 bizonyul, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, majd javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordulhat, a jogszabályi előírásoknak megfelelően.
- Ha a panaszos - a fenntartó írásbeli intézkedésével - nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

Az iskola a panaszokról **Panaszkezelési nyilvántartást**¹ vezet, 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 jegyzőkönyvi indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

¹Lásd: 1. számú melléklet

4. LEGITIMÁCIÓK

A Tan Kapuja Buddhista Gimnázium és Általános Iskola panaszkezelési szabályzatát a **diákönkormányzat** véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt: Alsószentmárton, 2019. szeptember 02.



Diákönkormányzat vezetője

A Tan Kapuja Buddhista Gimnázium és Általános Iskola panaszkezelési szabályzatát a **szülői munkaközösség** véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt: Alsószentmárton, 2019. szeptember 02.



Szülői munkaközösség vezetője

A Tan Kapuja Buddhista Gimnázium és Általános Iskola panaszkezelési szabályzatát a nevelőtestület véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadta.

Kelt: Komló, 2019. augusztus 26.



A nevelőtestület nevében, a Szakmai és
Módszertani csoport vezetője

A Tan Kapuja Buddhista Gimnázium és Általános Iskola panaszkezelési szabályzatát a **Fenntartó, A Tan Kapuja Buddhista Egyház Köznevelési Bizottsága** véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és jóváhagyta.

Kelt: Budapest, 2019. augusztus 26.




A TKBE Köznevelési Bizottsága Elnöke

1. számú melléklet: PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP - minta

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:	
Benyújtás módja: szóbeli – írásbeli postai úton – e-mailben – személyesen		
Panasz leírása:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős	neve:	beosztása:
	Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:		
Csatolt mellékek megnevezése:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Panasz lezárásának ideje:		

