

Lengyel Kiegészítő Nemzetiségi Nyelvoktató Iskola
és Kiegészítő Nemzetiségi Óvoda

1102 Budapest, 10. ker., Állomás utca 10

Panaszkezelési Szabályzat



Panaszkezelési rend az iskolában és az óvodában.

Az iskola tanulóit, szülőiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogossága, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai.

- A konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyettesekhez fordul.
- Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
- A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (+36 1 2612748)
- írásban (1102 Budapest, 10. ker., Állomás utca 10)
- elektronikusan (szkolpol@polonia.hu).

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

3. Panaszkezelés tanuló, illetve szülője/gondviselője esetében.

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy egy héten belül 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 igazgató felé.
- Az igazgató 7 munkanapon 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, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a bevényt.
- 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, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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 a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az iskolaigazgatóhoz.
- A felelős megvizsgálja 5 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 7 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az igazgató és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az igazgató a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg 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 — írásban is.
- 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 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.

5. Dokumentációs előírások

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

- A panasz tételének időpontja.
- Panasztétel módja: írásos / e-mail / telefon / személyes
- 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.

6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

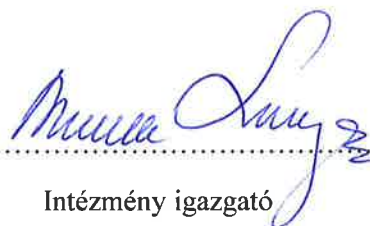
A Panaszkezelési Szabályzatot a Lengyel Kiegészítő Nemzetiségi Nyelvoktató Iskola és Kiegészítő Nemzetiségi Óvoda tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet elfogadta.

Budapest, 2025.01.22.



Szülői Szervezet képviselője



Intézmény igazgató

