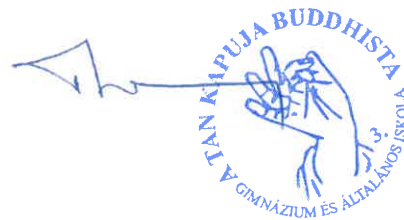


A TAN KAPUJA BUDDHISTA GIMNÁZIUM ÉS ÁLTALÁNOS ISKOLA

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.	7826 Alsószentmárton, Petőfi S. u. 4/a
		<i>Esti tagozatos telephelyeken</i> (Komlón, Pécsen, Kákicson): hétfőtől-csütörtökig 16 ⁰⁰ – 19 ⁰⁰ között, bármely szaktanárnak, intézményvezető, helyettes vezető részére.	7621 Pécs, Váradi Antal u. 4. 7300 Komló, Gagarin u. 4. 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 CXC. 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.

¹ Lásd: 1. számú melléklet

4. LEGITIMÁCIÓK

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

Kelt: Alsószentmárton, 2021. augusztus 24.


Diákönkormányzat vezetője


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

Kelt: Alsószentmárton, 2021. augusztus 24.


Szülői munkaközösség vezetője

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

Kelt: Pécs, 2021. augusztus 23.


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, 2021. augusztus 23.


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 mellékletek megnevezése:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Panasz lezárásának ideje:		