

A BUDAPEST XIV. KERÜLETI TELEKI BLANKA GIMNÁZIUM

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



Budapest, 2025. február 14.

Soproni Theodóra
igazgató

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja, hogy a Budapest XIV. Kerületi Teleki Blanka Gimnáziumban az intézmény feladatainak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes panaszkezelési szabályozás valósuljon meg. A panaszkezelés célja, hogy a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani. A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat, eseteket érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola Házirendjében vagy Szervezeti és működési szabályzatában.

II. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatósága köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy a fenntartónál intézkedést kezdeményezni.

III. A PANASZKEZELÉS SZINTJEI

1. Érintett személy
2. Osztályfőnök
3. Igazgatóság
4. Fenntartó

IV. FORMÁLIS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen előzetes időpontegyeztetés után
- írásban (1146 Budapest, Ajtósi Dürer sor 37.)
- elektronikusan (info@tbg.hu)

V. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN

- A tanuló problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Amennyiben a panaszolt személy megegyezik az osztályfőnök személyével, akkor a tanuló azonnal az igazgatósághoz fordulhat.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát.
 - Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Amennyiben a panaszt az osztályfőnök nem tartja jogosnak, de a tanuló fenntartja a panaszát, akkor a tanuló az igazgatósághoz fordulhat.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóság felé.
- Az igazgatóság 3 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, hogy megoldódott-e a probléma.
- 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.
- Az igazgatóság 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.

VI. 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 megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a 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 minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ezáltal elfogadják az abban foglaltakat, amiről az igazgatót írásban tájékoztatják. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a helyzetet.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se 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, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a helyzetet. 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 igazgatóság, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

VII. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

A panaszokról az igazgatóság Panaszkezelési nyilvántartást 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 teendőkről.

VIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A szabályzat a nevelőtestület véleményének kikérése után került kiadásra. A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta. A szabályzat az intézmény honlapján kerül nyilvánosságra.

Budapest, 2025. február 14.





Soproni Theodóra
igazgató



Papp Olivér Zsombor
a Diákönkormányzat elnöke



Miskolci Judit
a szülői szervezet elnöke

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:	