



**Budapesti Bárczi Gusztáv Óvoda, Általános Iskola és
Készségfejlesztő Iskola**

1082 Budapest, Üllői út 76.

OM: **038411**

Tel.: **+36-1-313-9288** e-mail: **barczi.kajary@gmail.com**

BP-2601



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2020.

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a Budapesti Bárczi Gusztáv Óvoda, Általános Iskola és Készségfejlesztő Iskolában (1082 Budapest, Üllői út 76.) munkavégzés közben esetlegesen felmerült problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Az intézménybe járó gyermekeket, tanulókat és szüleiket, illetve gondviselőiket; valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A Panaszkezelési szabályzatról az óvoda, általános iskola, készségfejlesztő iskola megkezdésekor a házirenddel együtt minden szülőt, és az új dolgozókat munkába lépéskor tájékoztatni kell.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (pedagógusnál, intézményvezetőnél)
- telefonon (36-1-313-9288)
- írásban (1082 Budapest, Üllői út 76.)
- elektronikusan a barci.kajary@gmail.com e-mail címen
- az elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken.

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja, amennyiben a panasz típusa megkívánja emlékeztetőt készít. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a fenntartónál (Belső-Pesti Tankerületi Központ, 1071 Budapest, Damjanich utca 6.) élhet további panasszal.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat jegyzőkönyvben rögzítjük és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panaszt tevő részére.

Panaszkezelési elvek és eljárásrend

- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban döntést hozni, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.
- A megállapodást írásban kell rögzíteni.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, akkor a panaszos, illetve az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- A fenntartó 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és írásos javaslatot tesz a probléma megoldására.
- Nevelési év végén az intézményvezető
 - ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát,
 - összegzi tapasztalatait,
 - elkészíti a beszámolóját.
- Amennyiben a panaszban az intézményvezető is közvetlenül érintett, akkor a fenntartó feladata a problémamegoldás.

- A panaszokról az intézményvezető Panaszkezelési nyilvántartást vezet az alábbi tartalommal:
 - Panaszkezelés időpontja
 - Panasztevő neve
 - Panasz leírása
 - Panaszfogadó neve, beosztása
 - Kivizsgálás módja
 - Kivizsgálás eredménye
 - Szükséges intézkedések
 - Végrehajtásért felelős neve
 - Panasztevő tájékoztatásának időpontja

Panaszkezelési nyilvántartás mellékletei:

- írásban tett panasz dokumentumai
- panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatóban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- utóbbi esetén a feljegyzés a további teendőkről.

Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény titkárságán és honlapján elérhetővé teszi.

A szabályzat hatálybalépése:

Jelen szabályzat 2019. február 01. napjától lép hatályba.

Budapest, 2020. január 31.

Kajáry Ildikó
intézményvezető