

**Budapesti Gazdasági Szakképzési Centrum
Károlyi Mihály
Két Tanítási Nyelvű
Közgazdasági Szakgimnáziuma
Panaszkezelési Szabályzata**



2018.

A panaszkezelési szabályzat

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatóhelyettese köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény igazgatójánál intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

I. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Az osztályfőnök kezeli a problémát tanulói panasz esetén, vagy az intézmény igazgatóhelyetteséhez fordul,
2. Az iskola igazgatóhelyettese kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

1. személyesen munkaidőben /hétfőtől csütörtökig 7.30-16.00, pénteken 7.30-13.30 titkárságon/
2. telefonon (061 320 8427/110)
3. írásban (1139 Budapest, Váci út 89.)
4. elektronikusan a (titkarsag@karolyi-kozgazd.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az iskola igazgatóhelyettes, igazgatója hatáskörébe tartozik.

III. Panaszkezelés tanuló esetében

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

- a) Az osztályfőnök 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben azt nem jogosnak ítéli, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- b) Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- c) Abban az esetben, ha az osztályfőnök az iskola általános igazgatóhelyettese felé.
- d) Az igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal /e-mailben, személyesen vagy telefonon/.
- e) Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- f) Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a helyzetet.
- g) Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az igazgató felé.
- h) Az iskola igazgatója 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- i) Az igazgató egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzíthetnek.
- j) 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.

IV. 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.

- a) Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. (gondnok, igazgatóhelyettesek, igazgató)
- b) A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- c) Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- d) Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást szükséges esetben írásban rögzíthetik és elfogadja 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 a felelős a helyzetet.

- e) A folyamat gazdája az igazgató, 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.

V. Dokumentációs előírások

A panaszok minden esetben az iskola iktatórendszerén belül iktatásra kerülnek az esetlegesen keletkezett mellékletekkel, csatolmányokkal együtt.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az iskola Házirendjének mellékletét képezi.

Budapest, 2018. szeptember 3.