



# Panaszkezelési Szabályzat

Szentistván, 2024. szeptember 1.

## A panaszkezelési rend az iskolában

- ❖ Az iskola tanulóit, 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, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatóhelyettese (tagiskolákban tagintézmény-igazgató) köteles megvizsgálni.
- ❖ Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- ❖ A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez (tagiskolákban tagintézmény-igazgatóhoz) fordul.
3. Az igazgatóhelyettes (tagiskolákban tagiskola-igazgató) kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

### 2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- ❖ személyesen
- ❖ telefonon (székhely:06-30 744 5881, Gárdonyi Géza Tagiskola: 06 49 539 019, Vásárhelyi Pál Tagiskola:06 49-356 906)
- ❖ írásban (3418 Szentistván, Hősök tere 1.,  
Gárdonyi Géza Tagiskola: 3462 Borsodivánka, Szabadság út 15-17.  
Vásárhelyi Pál Tagiskola: 3465 Tiszababolna út 97.)
- ❖ elektronikusan (szentistvan.029100@gmail.com  
Tagiskolák: bivankasuli@gmail.com, babolnaiskola@gmail.com)

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően az osztályfőnök, vagy az igazgatóhelyettes (tagiskolákban tagiskola-vezetők) vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

### 3. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

- ❖ A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Amennyiben súlyos fizikai kontaktus történt, akkor esetleírás történjen az előzmények leírásával. (A súlyosság mérlegelése az osztályfőnök kompetenciája)
- ❖ Az osztályfőnök aznap vagy másnap 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 igazgatóhelyettes vagy az igazgató (tagiskolákban a tagiskola-igazgató) felé.



- ❖ Az igazgatóhelyettes vagy az igazgató (tagiskolákban a tagiskola-igazgató) 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- ❖ Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik (feljegyzés) és ha elfogadják az abban foglaltakat, az egyeztetés eredményes. A súlyosabb esetekben, valamint, ha a panaszos vagy érintett kéri, jegyzőkönyv készüljön, amit mellékelként a dokumentációhoz kell kapcsolni.
- ❖ Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- ❖ Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- ❖ Az iskola igazgatója (tagiskolákban a tagiskola-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 (tagiskolákban: tagiskola-igazgató) 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 ahhoz a személyhez, aki a felelős 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 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 beválást.
- ❖ Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető (tagiskolákban: tagiskola-vezető) közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- ❖ 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője (tagiskolákban a tagiskola-vezető) a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- ❖ Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik 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 igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t 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 teendő(k)ről.
12. Az írásos panasszal kapcsolatban hozott intézkedésről készített dokumentumból (feljegyzés, jegyzőkönyv) az érintettek (a panasztevő, s aki ellen a panasz irányul) is kapjanak 1-1 példányt.

## **6. A panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők**

Az iskola a beérkezett hivatalos írásbeli panaszokról és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon, amely tartalmazza:

- ❖ a panaszfelvételi űrlapot, jegyzőkönyvet
- ❖ a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- ❖ a teljesítés határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- ❖ a panasz megválaszolásának időpontját

A hasonló típusú panaszok esetén az iskola nevelőtestületi értékelő megbeszélést szervez és amennyiben szükséges, javító intézkedést hoz.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Az irat megőrzése az iratkezelési szabályok szerint történik.

A Panaszkezelési Szabályzatot a nevelőtestület minden tanév végén felülvizsgálja, értékeli a végrehajtást, szükség esetén módosítja.



## 7. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szentistváni István Király Általános Iskola nevelőtestülete a 2024. augusztus 30. tanévnyitó értekezletén elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat és az Intézményi Tanács véleményezte és elfogadta.

Hatálybalépés: 2024. szeptember 1.

Szentistván, 2024. szeptember 1.

Molnár Gabi  
Szülői Szervezet képviselője

Sáthor Bárdos Gabriella  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Horváth László Tibor  
Intézményi Tanács képviselője

Juhász Kőrös Orsolya  
igazgató

