

A SZENT IMRE KATOLIKUS ÁLTALÁNOS ISKOLA



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Batki Ottó

igazgató



Panaszkezelési szabályzat

I. Panaszkezelési rend:

- Az intézménybe járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az intézmény munkavállalóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az **intézmény köteles**, illetve **jogosult intézkedésre**.
- A panasz jogosságát, azzal kapcsolatos körülményeket **az intézményvezető köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén **köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni**.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden **szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell**.

II. A szabályozás célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében **keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása**.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény munkavállalói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2023.szeptember 1.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

III. Eljárásrend:

1. A panaszt, elsősorban és **először a panaszt tevővel kell tisztázni**. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
2. A panaszt legalább a **2. szinttől** írásba kell foglalni.
3. Amennyiben a probléma megoldásához **türelmi időre van szükség**, meghatározott időtartam után (**1 hónap**) az érintettek közösen értékelik az eredményt.
4. A panaszkezelés **rendjét az érintettekkel ismertetni kell**.
5. A panaszokkal kapcsolatos **dokumentációt** erre a célra **kijelölt iratgyűjtőben kell tartani**.



6. Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesznek és készítenek.

IV. A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. A konkrét esetben eljáró személy (intézményi alkalmazott) kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
2. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz vagy a fenntartóhoz fordul.

V. Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon: 72/579-118
- írásban: 7800 Siklós, Kossuth tér 8.
- elektronikusan: szentimresiklos@peca.egyhazmegye.hu
- a partneri elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az igazgató vagy a fenntartó hatáskörébe tartozik.

VI. A tevékenységek szintjei, lépései:

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

Gyermekekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések:	igazgató, pedagógus
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	igazgató, pedagógus

1. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) az osztályfőnökhöz, szaktanárhoz fordul problémájával.

- A pedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- A pedagógus tájékoztatja a vezetőt.
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős: pedagógus

2. szint: A pedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel



- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: intézményvezető

3. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a **megállapodást írásban rögzítik**. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
- Határidő: 30 nap
- Felelős: fenntartó

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1. szint: A panaszos (munkavállaló) problémájával a témakör felelőséhez (pedagógus, vezető) fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, igazgató, fenntartó
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, pedagógus, igazgató,
Munkaügyi/munkajogi kérdések:	igazgató, fenntartó
Munkaszervezési kérdések:	igazgató
Egyéb kérdések:	igazgató

2. szint: Az egyeztetés elindítása a panaszossal.

- A vezető 5 munkanapon belül **egyeztet a panaszossal** és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást **írásban rögzítik**. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához **türelmi idő szükséges, 1 hónap** időtartam után közösen értékeli a panaszos és a vezető/tagóvoda vezető az eredményt.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg**, akkor a tagóvoda vezető az **igazgató felé jelzi** a problémát.
- 15 munkanapon belül az intézményegység **igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt**, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató, a tagóvoda vezető **egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik**. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1



hónap időtartam után közösen értékelik a bevéálást. 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**.

3. szint: A panaszos bejelenti, hogy a panaszt eljuttatja a fenntartó felé.

- A tagóvoda vezető, az igazgató a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- **Fenntartói egyeztetés a panaszossal**, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 30 munkanap
- Felelős: fenntartó

A vezető/tagóvoda vezető, a szorgalmi év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- 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 igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 a bevéálást.
- 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.
- 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.



VII. Dokumentációs előírások:

A panaszokról az igazgató, tagóvoda vezető **„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 készül, indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőről.

VIII. Dokumentumok, jogszabályok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 20/2013. (VIII.31.) EMMI rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információ szabadságról



IX. 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 Szent Imre Katolikus Általános Iskola nevelőtestülete, a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat megismerte és véleményezte.
A Panaszkezelési Szabályzatot az iskola igazgatója jóváhagyta.

Siklós, 2023.06.30.

.....
Batki Ottó ig.

