

# **Panaszkezelési Szabályzat**

II. János Pál Katolikus Általános Iskola és Óvoda  
Tázlári Tagintézménye

2023.

## **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, a körülményeket az intézmény vezetője vagy a munkaközösség-vezetők megvizsgálják.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

### **1. Panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a munkaközösség-vezetőkhez fordul,
3. A munkaközösség-vezető kezeli a problémát, vagy a tagintézmény-vezetőhöz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül a tagintézmény-vezetőhöz fordul.

### **2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-30-576-2744, 06-78-455-136)
- írásban (6236 Tázlár, Templom köz 3.)
- elektronikusan (janospal.tazlar.iskola@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, a munkaközösség-vezető vagy a tagintézmény-vezető hatáskörébe tartozik.

### **3. 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 a tagintézmény-vezető felé.
- A tagintézmény-vezető 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 a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézmény főigazgatója felé.
  - A tagintézmény-vezető a főigazgató bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
  - A főigazgató egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
  - A folyamat gazdája a munkaközösség-vezető, 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 felelősé 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 elfogadják 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 a tagintézmény-vezető közreműködésével, akkor a tagintézmény-vezető a főigazgató felé jelez.
  - 15 munkanapon belül a tagintézmény-vezető a főigazgató képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
    - Ezután 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 a tagintézmény-vezető, 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 a munkaközösség-vezetők és a tagintézmény-vezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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, beosztása
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.

## 6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
Panaszt fogadó neve:	Panaszt fogadó beosztása:
Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	Végrehajtásért felelős beosztása:
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a II. János Pál Katolikus Általános Iskola és Óvoda Tázlári Tagintézménye tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Tázlár, 2023.09.01.

*Leloczi Mdu'6*

Szülői Szervezet képviselője

*Be 21*

Diákönkormányzatot segítő pedagógus



*Petriné*

Petriné Bugán Barbara  
tagintézmény-vezető