

# Hunyadi Mátyás Magyar – Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola

Törökszentmiklós  
OM azonosító: 035900



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kelt.: Törökszentmiklós, 2021.  
augusztus 30.

Készítette: Szécsi Pál

Véleményezte és elfogadta:  
Nevelőtestület

## 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 pedagógiai - igazgatóhelyettese köteles megvizsgálni.
- ❖ Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- ❖ A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 2. A panaszkezelés lépcsőfokai

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

## 3. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- ❖ személyesen
- ❖ telefonon (06-56-390 - 255)
- ❖ írásban (5200 Törökszentmiklós, Hunyadi u. 6.)
- ❖ elektronikusan (titkarsag@iskola.torokszentmiklos.hu)
- ❖ a partneri elégedettség mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök, vagy a pedagógiai - igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.

## 4. 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 pedagógiai - igazgatóhelyettes felé.

A pedagógiai - igazgatóhelyettes 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 beválást.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az igazgató felé.

Az iskola igazgatója - ha szükséges a fenntartó bevonásával - 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Az igazgató (és a fenntartó) egyeztet a panaszos képviselőjével.

A folyamat gazdája a pedagógiai - 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.

## 5. 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 (gazdasági ügyintéző; operatív - igazgatóhelyettes), aki a felelőse 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. 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 igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli 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 operatív - 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.

## 6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az iskolai titkárság az igazgatóhelyettesek utasítása alapján „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.

## 7. Legitimáció

A Panaszkezelési Szabályzatot a Törökszentmiklósi Hunyadi Mátyás Magyar – Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola alkalmazotti közössége elfogadta.

Törökszentmiklós, 2021.08.30.



Szécsi Pál  
intézményvezető

1. számú melléklet

| <b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b> |  |                        |
|--|--|------------------------|
| Panasztétel időpontja:                 | Panasztevő neve:                       |                        |
| Panasz leírása:                        |  |                        |
| Panasz fogadó                          | neve:                                  | Kivizsgálás módja:     |
|  | beosztása:                             | Kivizsgálás eredménye: |
| Szükséges intézkedés:                  |  |                        |
| Végrehajtásért felelős neve:           | Panasztevő tájékoztatásának időpontja: |                        |