

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Aba Sámuel Általános Iskola
3127 Kazár, Szabadság út 3.
OM azonosító: 032232

Készítette: Róthné Tarsoly Anita

igazgató

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1.Bevezetés

Az iskola a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2.A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységnek. Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

1.3.Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel egyetemben tájékoztatást kell nyújtani a tanulóknak, szülőknek, pedagógusoknak, partnerek részére.

2. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

2.1.A panasz bejelentése- Aba Sámuel Általános Iskola Kazár

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8.00-15.30 között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken	3127 Kazár, Szabadság út 3. +32/ 541 040 +32/ 789 183 abakazar@altisk-kazar.edu.hu
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8.00-15.30 között az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	

	elektronikus úton	bármikor	
--	-------------------	----------	--

2.2.A panasz bejelentése- Aba Sámuel Általános Iskola Bárnai Tagiskolája

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8:00-15:30 között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken	3126 Bárna, Petőfi út 15. +32/418-210 barnaiskola@gmail.com
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8:00-15:30 között az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

2.3.A panasz bejelentése- Aba Sámuel Általános Iskola Móra Ferenc Tagiskolája

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8:00-15:30 között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken	3153 Dorogháza, Malom út 110. +32/ 418-440 doroghaza.iskola@gmail.com
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8:00-15:30 között az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

2.4. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük, írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkezés, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.5. A folyamat leírása

I. A panaszos az iskola alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkárok
2. szint: tagintézmény-igazgató
3. szint: igazgató
4. szint: fenntartó

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: igazgató-helyettes, tagintézmény-igazgató
3. szint: igazgató

II. A panaszos a tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő pedagógus
3. szint: igazgató-helyettes, tagintézmény-igazgató
4. szint: igazgató

III. A panaszos a szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: igazgató-helyettes, tagintézmény-igazgató
4. szint: igazgató

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

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 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 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem 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 — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli, hogy, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 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 felelőse az igazgató-helyettes vagy tagintézmény-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.

Panaszkezelés tanulók és szülők részére

1. Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, a diák, vagy a szülő továbbra is elégedetlen, panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgató-helyetteshez, tagintézmény-igazgatóhoz. Ha a panasz az igazgató-helyettesrel, tagintézmény-igazgatóval közösen rendezésre kerül, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
4. Ha az igazgató-helyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
5. Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, KRÉTA naplón keresztül, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési HELY	Megőrzési IDŐ	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	Iskolatitkár	Iktató, irattár	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató, irattár	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgató-helyettes, tagintézmény-igazgató, igazgató.

Értesítést kap

1. A panaszos.
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az igazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

5. PANASZNYÍLVÁNTARTÁS

A Panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

6. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzat és Panasznyilvántartó lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2025. év január. 07. napjától hatályos.

A szabályzat módosítását véleményezte és elfogadta a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat.

Agócs Enikő

Szülői szervezet képviselője

Homoki Anna

Szülői szervezet képviselője

Szűcs László

Szülői szervezet képviselője

Babos László

DÖK elnök

Bálint Anna

DÖK elnök

A Panaszkezelési szabályzatot a tantestület a 2025. január 07-ei nevelőtestületi értekezleten elfogadta.

Kazár, 2025. január 07.



Róthné Tarsoly Anita

igazgató



PANASZNYÍLVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Benyújtás ideje:	 év hónap nap
Benyújtás módja:	szóbeli vagy írásbeli: postai úton/e-mailen/ személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....
panaszos

.....
panaszt átvevő