

# **ABA Sámuel Általános Iskola**

## **Panaszkezelési Szabályzat**

## A panaszkezelési rend az iskolában

Az iskola tanulóit, szüleiket/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.

### Alapelvek:

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárnai 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 iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaitak megtehetik:

- személyesen
- telefonon (Kazár: 541-040, Dorogháza:418-440, Bárna: 418 210)
- írásban (3127 Kazár, Szabadság út 3., 3153 Dorogháza, Malom út 110., 3126 Bárna, Petőfi út 15.)
- elektronikusan ([abasulikazar@gmail.com](mailto:abasulikazar@gmail.com) [doroghaza.iskola@gmail.com](mailto:doroghaza.iskola@gmail.com) [barnaiskola@freemail.hu](mailto:barnaiskola@freemail.hu) )

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkárok, a szaktanárok, az osztályfőnökök, az intézményvezető-helyettesek, a tagintézmény-vezetők, az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

### 2. 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), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

### 3. A folyamat leírása

#### I. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek), tagintézményvezető
4. szint: intézményvezető

#### II. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek), tagintézményvezető
4. szint: intézményvezető

### III. A panaszos az iskola alkalmazottja

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
  - 1. szint: iskolatitkárok
  - 2. szint: fenntartó hománpolitikai osztálya vagy intézményvezető
  - 3. szint: fenntartó
- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
  - 1. szint: munkaközösség-vezető
  - 2. szint: intézményvezető-helyettes(ek) tagintézményvezető
  - 3. szint: intézményvezető

### IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

#### 4. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez, tagintézmény-vezetőhöz. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel, tagintézmény-vezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
4. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek, tagintézmény-vezetőnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
5. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az 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 a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben, 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	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos

**Felelős**

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

**Intézkedést hozhat**

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes(ek), tagintézmény-vezető, intézményvezető.

**Értesítést kap**

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

**5. EGYEBEK****Szabályzat elérhetősége**

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola Weblapján elérhető.

**Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2020. február 01. napjától hatályos.

A szabályzat módosítása az intézmény nevének változása miatt vált szükségessé, a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat a módosítást véleményezte és elfogadta.

.....  
Szülői Szervezet képviselője

.....  
Diákönkormányzat vezetője

A Panaszkezelési Szabályzatot a tantestület a 2020. szeptember 1. napján tartott értekezletén elfogadta.

Kazár, 2020. szeptember 1.

Horváthné Berze Marianna  
intézményvezető

## Panasznyilvántartó 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 melléletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

panaszos

panaszt átvevő