



2021.

# Panaszkezelési szabályzat



Tószegi Általános Iskola,  
Tószegi Általános Iskola  
Endre Király  
Tagintézménye és annak  
Vezsenyi Telephelye

Készült: 2021.08.30.

2021.

# Panaszkezelési szabályzat

Tószegi Általános Iskola

Az iskola tanulóit és 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, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, gondviselőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

Székhely

- személyesen
- telefonon 06-56/431-701
- írásban (Tószegi Általános Iskola, 5091 Tószeg, Rákóczi út 30.)
- elektronikusan [toszeg.iskola.titkarsag@t-online.hu](mailto:toszeg.iskola.titkarsag@t-online.hu)

Tagintézmény

- személyesen
- telefonon 06-56/588-006
- írásban: (Tószegi Általános Iskola Endre Király Tagintézménye, 5092 Tiszavárkony, Iskola utca 7.)
- elektronikusan: [endrekiralyiskola@gmail.com](mailto:endrekiralyiskola@gmail.com)

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

## 2. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök két munkanapon belül 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a tagintézmény-vezető, illetve az intézményvezető felé.
- A tagintézmény-vezető, illetve az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézmény vezetője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető 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 felelőse az intézményvezető, 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.

### **3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére.**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz. Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékelik a panaszos és az intézményvezető a beválást.

2. szint:

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, az intézményvezető közreműködésével a fenntartó felé kell jelezni a problémát.
- 15 munkanapon belül az iskola vezetője a fenntartó képviselőének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban.
- Ezután, a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

○

3. szint:

- 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 intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

#### **4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében**

##### **1. szint**

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár két munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

##### **2. szint:**

- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
- Az osztályfőnök két munkanapon belül 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.

##### **3. szint:**

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát közvetíti a panaszt a tagintézmény-vezető, illetve az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető, tagintézmény-vezető öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

##### **4. szint:**

- Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartónak.
- Az intézményvezető 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.

##### **5. szint:**

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után csak a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat felelőse az intézményvezető, 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. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében**

### **1. szint:**

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök két munkanapon belül 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.

### **2. szint:**

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a tagintézmény-vezető, illetve az intézményvezető felé.
- A tagintézmény-vezető, illetve az intézményvezető öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

### **3. szint:**

- Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartónak.
- Az intézményvezető 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.

### **4. szint:**

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után csak a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat felelőse az intézményvezető, 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.

## 6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök, a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető nyilvántartást 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. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés szükséges a további teendőkről.

## 7. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2021. szeptember 1-jén lép hatályba.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni a helyben szokásos módon, illetve a honlapon.

Tószeg, 2021.08.30.



Fehér Ferenc  
intézményvezető



1. melléklet: 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: |