

# HORVÁTH ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

(Frissítve 2022. szeptember)

### Panaszkezelés

#### A panaszkezelés 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 tevékenységünknek.

#### Alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

#### Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-88-598-910)
- írásban (8105 Pétfürdő, Berhidai út 54.)
- elektronikusan ([petisuli@horvath-petfurdo.edu.hu](mailto:petisuli@horvath-petfurdo.edu.hu)) 2022. október 1-jétől

A panaszkezelés során *2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* előírásai irányadók.

**Iskolánk panaszkezelési rendje az iskola tanulói részére:**

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

A panaszkezelési eljárás folyamata:

#### I. szint

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

#### II. szint

4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémákat, azonnal közvetíti a panaszt az igazgató felé.
5. Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. 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.

#### III. szint

7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
8. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek. A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát,

összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **Iskolánk panaszkezelési rendje a szülők részére:**

Célja: hogy a szülőt érintő felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani

#### A panaszkezelési eljárás folyamata:

##### I. szint

1. A szülő problémájával az adott tanítóhoz, szaktanárhoz fordul.
2. Amennyiben a problémát nem sikerül megnyugtatóan rendezni, szülő a problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
3. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a szülővel.
4. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

##### II. szint

5. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja a problémát megoldani, azonnal közvetíti a panaszt az igazgató-helyettesek vagy az igazgató felé. (Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba.)
6. A vezetőség három napon belül egyeztet a panaszossal.
7. 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 értékeli a beválást. Amennyiben nincs változás, az érintettek új megoldást keresnek.

8. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

### **Iskolánk panaszkezelési rendje az alkalmazottak részére**

Célja: hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

#### A panaszkezelési eljárás folyamata:

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
2. A felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amit feljegyzésben rögzítünk. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
5. Eredménytelen egyeztetés esetén panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

### **Dokumentációs előírások**

A panaszokról az igazgatóhelyettesek „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
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.

Pétfürdő, 2022. szeptember 28.

Kőmives Judit sk.  
intézményvezető

1. sz. melléklet

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP tartalmazza:

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap Sorszám:

Panasztétel időpontja:

Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:

Benyújtás módja: szóbeli vagy írásbeli postai úton / e-mailben / személyesen

Panasz rövid leírása:

Kivizsgálásért és intézkedésért felelős neve:

Beosztása:

Kivizsgálás módja:

Kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:

Csatolt melléletek megnevezése:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Panasz lezárásának ideje: