

**A Hunyadi János Általános Iskola  
panaszkezelési szabályzata  
OM: 201472  
SA: 2301**

**Hatályos: 2018. március 12-től visszavonásig**

### **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 vezető-helyettese *köteles megvizsgálni*.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

#### **1. A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézmény- vezető helyetteshez fordul,
3. Az intézmény vezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
4. A panasztévő közvetlenül az intézmény vezetőjéhez fordul,

#### **2. Formális panaszkezelési eljárás szülői panasz esetén**

A panaszkezelők felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen a pedagógus megkeresésével ( egyeztetett időpontban)
- írásban az intézmény vezetőjének címezve
- elektronikusan

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az intézmény-vezető helyettes vagy az intézményvezető illetve a fenntartó hatáskörébe tartozik.

#### **3. 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 az intézmény-vezető helyettes felé.

Az intézmény-vezető helyettes 2 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 bevalást az intézményvezető irányításával.

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

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

#### **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 a beválást.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézmény-vezető helyettes közreműködésével, akkor az intézmény-vezető helyettes az intézményvezető felé jelzi.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

### **5. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az intézmény-vezető helyettes „*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.

A szabályzatot a Szülői Szervezet határidőre nem véleményezte, a Diákönkormányzat 2018. március 7-én véleményezte, támogatta.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Hunyadi János Általános Iskola tantestülete 2018. március 8-án elfogadta.

Miovecz János  
igazgató

5.sz. melléklet

Jóváhagyási záradék,

A Kaposvári Tankerületi Központ a Hunyadi János Általános Iskola fenntartója az SZMSZ 5.sz. mellékletének (Panaszkezelési szabályzat) tartalmát jóváhagyja azzal, hogy a benne található többletkötelezettségek tekintetében egyéni kötelezettségvállalási igény benyújtása után dönt.

Dátum:

.....

Stickel Péter

tankerületi igazgató