



# **A Várkert Általános Iskola Panaszkezelési szabályzata**

**Várpalota, 2023. március 20.**

**Puklicsné Nagy Viktória  
intézményvezető**

Jelen belső szabályzat a Várkert Általános Iskola és Tagiskolái (továbbiakban: intézmény) tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magában. Intézményünk partneri panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### **A szabályzat célja**

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak - elégedettsége érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézménykultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

### **Alapelvek**

- 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 beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk munkánk tovább fejlesztéséhez.
- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnunk kell.
- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdenünk.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.
- A hivatali út betartása kötelező.

1. konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul
2. az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az intézményvezető-helyetteshez / tagintézmény-vezetőhöz fordul
3. a panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul

- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

### **Panaszkezelési eljárás**

- A panasz jogosságának vizsgálata
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel
- Tanulságok megfogalmazása
- A szükséges intézkedések megtétele
- Az érintettek tájékoztatása
- A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt. A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, az intézményvezető-helyettesek/tagintézményvezetők vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

### **Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen
- telefonon
- írásban
- elektronikusan

Az intézményi honlapokon elérhető telefonszámon, címen, e-mail címen, KRÉTA ellenőrzőn keresztül.

### **Panaszkezelés tanuló esetében**

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- A szaktanár vagy osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár vagy osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti azt közvetlen felettese, vagy az intézményvezető felé.
- A vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- 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.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

### **Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezető-helyetteshez/ tagintézményvezetőhöz, vagy az intézményvezetőhöz.
- A vezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor 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, a megállapodást írásban rögzítik, ha elfogadja 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 a vezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. 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.

### **Dokumentációs előírások**

- A panaszokról az igazgató „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.
12. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.

### **Záró rendelkezések**

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. A vezetői irodában, az intézmény/tagintézmény honlapján mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Várkertei Általános Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Várpalota, 2022.

.....

.....  
Szülői Szervezet képviselője

.....  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

.....

Intézményvezető

1. sz. melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

--	--