



József Nádor Általános Iskola és

**Alapfokú Művészeti Iskola
(ÖKO Iskola)**

Deutsche Nationalitätenschule Irm



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

1.ÁLTALÁNOSRÉSZ.....	3
1.1 Bevezetés.....	3
1.2. A szabályzat célja	3
1.3. Alapelvek.....	3
2. PANASZKEZELÉS MENETE	3
2.1 A panasz bejelentése	3
2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása	3
2.3 A folyamat leírása	4
3. LÉPÉSEK A TANULÓK ÉS SZÜLŐK PANASZAI ESETÉN	4
3.1 A dokumentumok és bizonylatok rendje	5
4. PANASZNYILVÁNTARTÁS	5
5. ZÁRÓ ÉS HATÁLYBA LÉPTETŐ RENDELKEZÉSEK.....	6

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az intézmény használói és partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy használóinak, partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3. Alapelvek

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, 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.

A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

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

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

FORMA	MOD	IDOPONT	ELERHETOSÉG
SZOBELI	személyesen	hétfőtől péntekig 8.00 — 16.00 óra között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZMK értekezleten. (feljegyzés kíséretében)	2096, Üröm Iskola u.3.
ÍRÁSBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8.00 16.00 óra között az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	klik.urom@gmail.com

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést a panaszos felé indokolással 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, telefonhasználatlaltal összefüggő magánjellegű sérelmek, vagyontárgy eltulajdonítás, iskolán kívül történt esemény,

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

2.3 A folyamat leírása

1. A pedagógus
 - a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik:
 1. szint: iskolatitkár
 2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
 3. szint: fenntartó/munkáltató
 - b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű:
 1. szint: munkaközösség-vezető
 2. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
 3. szint: intézményvezető
2. A tanuló:
 1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
 2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
 3. szint: intézményvezető-helyettes (ek)
 4. szint: intézményvezető
3. A panaszos szülő:
 1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
 2. szint: osztályfőnök
 3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
 4. szint: intézményvezető
4. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint az iskolatitkártól segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

3. LÉPÉSEK A TANULÓK ÉS SZÜLŐK PANASZAI ESETÉN

A panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Feljegyzés készülhet.

Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, illetve a diák vagy a szülő továbbra is elégedetlen és panaszát fenntartja, az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Feljegyzés készülhet.

🌱 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. Ha az intézményvezető-helyettes/ek/vel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Feljegyzés készül.

🌱 Ha az intézményvezető-helyettes/ek/nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a panaszos írásos formában jelzi a panaszt az intézményvezetőnek, mellékelve az egyéb írásban benyújtott dokumentumokat, pl: üzenő füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés.

🌱 Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap. Feljegyzés készül.

- ✿ Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le 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.

3.1 A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő / Készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasz	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

Felelős:

- ✿ a panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat:

- ✿ a megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes(ek), intézményvezető, fenntartó képviselője.

Értesítést kap:

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

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

Az írásban érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- ✿ a panaszos (intézmény/személy) nevét, intézményi kötődését,
- ✿ a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- ✿ a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- ✿ a panasz megoldására szolgáló intézkedést, leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- ✿ a panaszügy intézésében eljáró végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- ✿ a kivizsgálás során beszerezett információkat és esetleges szakvéleményt.



5. **ZÁRÓ ÉS HATÁLYBA LÉPTETŐ RENDELKEZÉSEK**

Jelen szabályzat 2024. 10. 01. napjától hatályos, és visszavonásig érvényes. Megtekinthető az intézmény titkárságán és az iskola honlapján.

Üröm, 2024. szeptember 24.

Vincze Enikő
igazgató