



**Széchenyi István Általános Iskola
és Alapfokú Művészetoktatási Intézmény**
9154 Mosonszentmiklós Táncsics Mihály u. 2.
Telefon: 96/564-469, FAX: 96/564-470.
e-mail: iskola@mosonszentmiklos.hu

Panaszkezelési Szabályzat

**Mosonszentmiklósi Széchenyi István Általános
Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola**

2024.

A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, nevelőszülőket, 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 a panasz milyenségétől függően az osztályfőnök és az intézmény igazgatóhelyettese köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az általános igazgatóhelyetteshez fordul.
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-96-564-469)
- írásban (9154 Mosonszentmiklós, Táncsics Mihály u.2.)
- elektronikusan (iskola@mosonszentmiklos.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök vagy az igazgató/főigazgatóhelyettes vagy az igazgató/főigazgató hatáskörébe tartozik.

3. A panaszkezelés célja:

A munkavégzés során a szülők, tanulók, alkalmazottak körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten a legkorábbi időpontban lehessen feloldani, megoldani.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

I.szint

- 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.

II.szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes és/vagy igazgató/főigazgató felé.
- Az igazgatóhelyettes és/vagy igazgató/főigazgató 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 megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.

III.szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató/főigazgató a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban rögzítenek.

A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

I.szint

- 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 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.

II.szint

- Ha a türelmi idő lejáratával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató/főigazgató közreműködésével, akkor az igazgató/főigazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az igazgató/főigazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.

- Ezután, a fenntartó képviselője és az igazgató/főigazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

III.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 gazdája az igazgatóhelyettes, 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. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I.szint

- A panaszos szülő az osztályfőnökhöz fordul problémájával.
- Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén 5 munkanapon belül egyeztet az érintettekkel, a panaszossal.
- Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan zárul.

II.szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgatóhelyettes 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan lezárul.

III.szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató/főigazgató a fenntartó bevonásával 20 napon belül megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartó egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy eredményesen lezárul.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartást”-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 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 teendőkről.
-

8. 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:

A panaszkezelési Szabályzatot a Mosonszentmiklósi Széchenyi István Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete elfogadta 2024.04.08-án iktatószám: klik030655002/00406-1/2024

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

Mosonszentmiklós, 2024. Május 10.

Jugadiáné Fekete Adrienne
Szülői Munkaközösség képviselője

[Signature]
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

[Signature]
megbízott főigazgató

