
PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
ILLYÉS GYULA GYAKORLÓ ÁLTALÁNOS ISKOLA,
ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA ÉS GYAKORLÓÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



2022

Szekszárd

Panaszkezelési rend

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola **dolgozóit panasztételi jog** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető **köteles megvizsgálni**, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, szüleiket, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (74/528-338)
- írásban ((7100 Szekszárd, Mátyás k. u. 5.)
- elektronikusan (igyk.gyakorlo@pte.hu)

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

2. Panaszkezelés tanuló esetében

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

1. szint:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

3. szint:

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

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére

A panaszkezelési *eljárás célja*, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően 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 az intézményvezető a beválást.

2. szint:

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezetője egyeztet 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.

3. 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 intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
- 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.

3. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

4. szint:

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

5. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

3. szint:

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

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „*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.

7. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2022.szeptember 1. napján lép hatályba.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában a honlapon.

Szekszárd 2022. augusztus 28.


Bucsanyné Greczy Gabriella
intézményvezető



The stamp is circular and contains the following text: 'BUCSÁNYI TUDOMÁNYEGYETEM' at the top, 'Alapfokú Művészeti Iskola és Gyakorló Általános Iskola' around the bottom edge, and 'Székelykeresztúr' in the center. There is a small emblem in the center of the stamp.

Pécsi Tudományegyetem Illyés Gyula Gyakorló Általános
Iskola, Alapfokú Művészeti Iskola és
.Gyakorlóóvoda

7100 Szekszárd, Mátyás király u. 5

Telefon: 74/528-336, 74/528-338 Fax: 74/528-337 Az intézmény OM azonosítója036282
melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	