



Újpetrei Általános Iskola OM:027357
7766 Újpetre, Kossuth utca 110.
ujpetre.intvezeto@mohacsitk.hu Tel: 72/377-184.
Igazgató: Hajduné Huszár Hajnalka

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Általános rész

1/1. Bevezetés

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, a 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, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

1/2. Alapelvek

- A panaszkezelés menetének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, indokát, 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.
- A névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2. A panaszkezelés menete

2/1. Panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
Szóbeli	személyesen	hétfőtől–csütörtökig 8.00-16.00 óra között, pénteken 8.00-13.30 között	tel:30/829-7109 tel:72/377-184 levelezési cím: 7766 Újpetre Kossuth utca 110. email: ujpetreiskola@gmail.com
	telefonon		
Írásbeli	személyesen vagy más által átadott irattal	hétfőtől–csütörtökig 8.00-16.00 óra között, pénteken 8.00-13.30 között az iskolatitkárnál	
	postai úton	bármikor	
	emailben	bármikor	

2/2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja, és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közli.

Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a döntést a panaszos részére.



Újpetrei Általános Iskola OM:027357
7766 Újpetre, Kossuth utca 110.
ujpetre.intvezeto@mohacsitk.hu Tel: 72/377-184.
Igazgató: Hajduné Huszár Hajnalka

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor vagy tájékoztatja, hogy panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal. A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló irányában az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmaradása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

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

1. szint

Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök legkésőbb a következő munkanapon 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 igazgató vagy az igazgatóhelyettes felé.

Az igazgató vagy helyettese 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.

Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

3. szint

Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul. Az igazgató a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. 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 igazgató 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 bevételeket.



Újpetrei Általános Iskola OM:027357
7766 Újpetre, Kossuth utca 110.
ujpetre.intvezeto@mohacsitk.hu Tel: 72/377-184.
Igazgató: Hajduné Huszár Hajnalka

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 igazgatója 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 értékelik 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, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. 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 teendőkről.

7. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény dolgozójára, tanulója a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2023. szeptember 1. napján lép hatályba.

A szabályzat elérhetősége: az intézmény honlapján.



Újpetrei Általános Iskola OM:027357
7766 Újpetre, Kossuth utca 110.
ujpetre.intvezeto@mohacsitk.hu Tel: 72/377-184.
Igazgató: Hajduné Huszár Hajnalka

Melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fo- gadó	neve:	kivizsgálás módja:
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: