

5/2025.

Sülysápi Szent István Általános Iskola
2241 Sülysáp, Dózsa György utca 110.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Sülysápi Szent István
Általános Iskola

2025.

Jelen belső szabályzat a Süllysápi Szent István Általános Iskola (továbbiakban: intézmény) tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magában.

Intézményünk a 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 – tanulók, szülők, alkalmazottak – elégedettsége és a fejlődés 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 juttassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Alapelvek

- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményét felhasználjuk további munkánk során.
- 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 kezdeni.
- A panasz kezelését a legközelebbi fokon kell elkezdeni, betartva a hivatali utat.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.
- 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 munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

Panaszkezelési rend

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles vagy jogosult az intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A Panaszkezelési szabályzat megismertetése a tanulókkal, a szülőkkel és az új dolgozókkal a Házirenddel együtt az iskolába lépéskor történik, felelőse az igazgató.

A panaszkezelés hivatali útja

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul.
3. A panaszt tevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

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

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panaszt tevők panaszait megtehetik

- személyesen
- telefonon (+ 36 – 29 – 435 012)
- írásban (2241 Sülysáp, Dózsa György utca 110.)
- elektronikusan:
 - a KRÉTA rendszeren keresztül
 - e-mailben (szentistvan.sulysap@gmail.com)

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 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 esetén

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató 3 munkanapon belül megvizsgálja 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 az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézmény 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 értékelik 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 már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panaszos 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 panaszos tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma

10. Írásban tett panasz esetén a panaszos nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panaszos a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. Egy nyomtatott példány a tanáríban kerül kifüggesztésre, az intézmény honlapján ([www. szentistvansulysap.hu](http://www.szentistvansulysap.hu)) mindenki számára hozzáférhető.

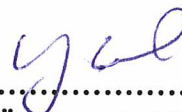
A Panaszkezelési Szabályzatot a Sülysápi Szent István Általános Iskola tantestülete és alkalmazotti köre elfogadta.

A szabályzatot az Intézményi Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadásra javasolta.

Sülysáp, 2025. február 03.



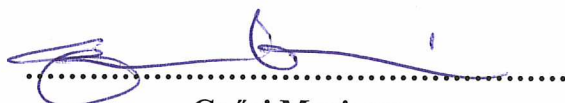
ISZSZ képviselője



DÖK képviselője



alkalmazottak képviselője



Győri Mariann
igazgató



Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja	Panaszt tevő neve	
Panasz leírása		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panaszos tájékoztatásának időpontja:	