

Szigetszentmiklósi József Attila Általános Iskola



Panaszkezelési Szabályzat

Szigetszentmiklós, 2025. 09.01.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak- elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése 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 juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A panaszkezelési rendünk célja továbbá, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az PÚÉTV-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SzMSz-ében.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni [20/2012. EMMI-rendelet 4. § (1) bek. u) pont].

A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtásának lehetőségei:

- személyesen
- írásban (intézmény címére)
- elektronikusan (jaiskola@szigja.hu)
- KRÉTA e-ügyintézésen keresztül.

A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni.

A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

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

Az iskola közösségei is tehetnek panaszt, nemcsak az egyes tanulók/szülők/alkalmazottak.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal. A DÖK leginkább a több tanuló érdekét érintő ügyekben tud hathatós képviselőt biztosítani. A DÖK jogait, kötelezettségeit a DÖK SzMSz-e tartalmazza. A szülői szervezet működésének szabályait a szülői szervezet SzMSz-e rögzíti.

Panasznak minősül egy iskolai probléma, ennek felvetése és a megoldására irányuló kérés, javaslat, jogi eljárás.

Nem minősül panasznak az iskolatársak, szülő, pedagógus viselkedésére irányuló véleménynyilvánítás, durva minősítés. Ilyen jellegű megnyilvánulásra az iskola nem reagál.

A panaszkezelés szintjei

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől kérheti.
2. Bármely iskolai alkalmazott, akit panasszal megkerestek, 5 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését). Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az igazgatót megkeresi.

3. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.
4. Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő – a panaszos megkérdezésével – új szereplőt von be a vitarendezésbe.
5. Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az igazgatóhelyetteshez fordulhat.
6. Amennyiben az osztályfőnöki szinten nem oldódott meg a panasz, az igazgatóhelyettes a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az igazgatóhelyettes 5 munkanapon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket. Az igazgatóhelyettes megoldja a problémát, és feljegyzést készít, melyet iktatószámmal lát el. Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé. Amennyiben az igazgatóhelyettes nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelése érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat.
7. Az igazgató egyeztet a panaszossal. Az igazgató 5 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt.
8. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

Panaszkezelési határidők

A panasszal megkeresett személy 5 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, ha kompetens annak megoldásában, azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a panaszt a következő ügyintézési szintre.

Az igazgatóhelyettes 5 munkanapon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

Az igazgató – a panasz benyújtását követő – 5 munkanapon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, ha szükséges.

Az igazgató – a panasz benyújtását követő – 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

Panaszkezelés tanuló esetében

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordulhat.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé.

Az igazgatóhelyettes 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.

Ha a probléma nem kerül rendezésre, az iskola igazgatója 5 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Ha szükséges, az igazgató a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.

A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.

Amennyiben az iskolában van mediációban jártas alkalmazott, és a panasszal érintett felek elfogadják közvetítőnek az ügyben, mediáció is tartható a konfliktus feloldására. Az egyeztetést megállapodásban rögzítik.

Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános.

A tanári szobában, az intézmény www.szigja.hu honlapján mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szigetszentmiklósi József Attila Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

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

Szigetszentmiklós, 2025.09.01.


.....

Szülői Szervezet képviselője


.....

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

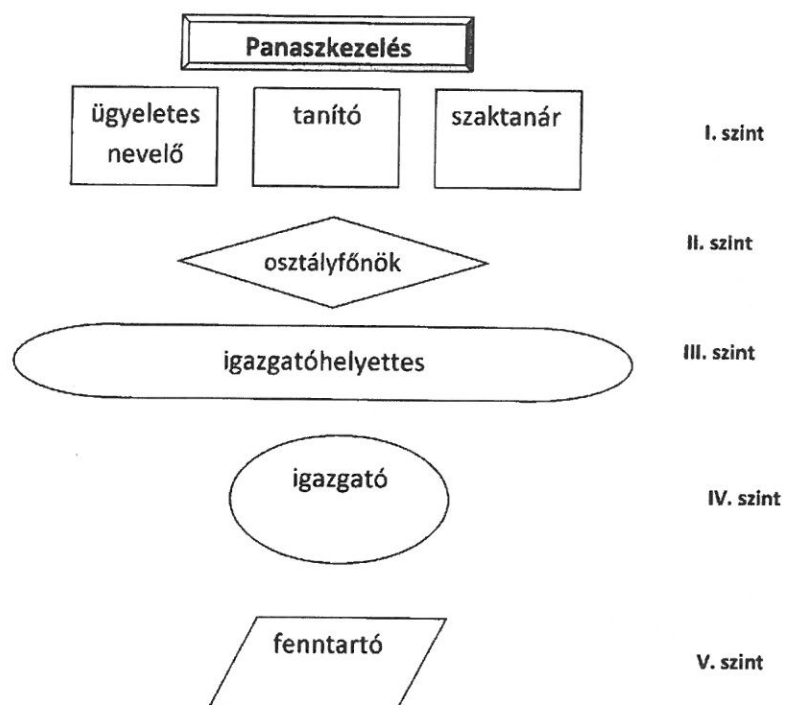

.....

Szabó Livia

. igazgató



1. Melléklet



2. Melléklet

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Panasztétel időpontja:	Panasztevő adatai (neve, címe, elérhetősége):	
Panasz leírása:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve és beosztása:	Kivizsgálás módja és eredménye:	
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	Aláírások:	

