



Tokodaltárói Gárdonyi Géza Általános Iskola
2532 Tokodaltáró, Vajaskúti dűlő 6.
igazgató: Székely Gabriella

Telefon: 06 33 505-540
E-mail: gardonyitokodaltaro@gmail.com
Weboldal: www.gardonyi-suli.hu

A Tokodaltárói Gárdonyi Géza Általános Iskola Panaszkezelési szabályzata

Tokodaltáró, 2025. január. 6.



Székely Gabriella
Székely Gabriella
igazgató

Tartalom

Bevezetés.....	2
1. Általános alapelvek.....	2
2. Formális panaszkezelési eljárás.....	2
3. A panaszkezelés lépcsőfokai, ügyfelelősök és feladataik.....	3
3.1. <i>Eljárásrend a pedagógusra irányuló panasz esetén.....</i>	3
3.2. <i>Eljárásrend tanulóra irányuló, illetve tanulókat érintő panasz esetében.....</i>	3
3.3. <i>Eljárásrend alkalmazottakra irányuló, illetve alkalmazottakat érintő panaszok esetén.....</i>	4
4. Az eljárás dokumentálása.....	4
5. Mellékletek:	5

Bevezetés

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által elvárt normákat betartsuk és betartassuk. A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, sérelmek az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az intézmény SZMSZ-ében, Házi rendjében.

Panaszkezelés során figyelembe vett jogszabályok:

- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény
- A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet

1. Általános alapelvek

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

Az iskola tanulóit, szülőiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit, iskola közösségeit (DÖK, SZMK) panasztételi jog illeti meg.

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

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, vagy jogosult intézkedésre.

A panasztétel és panaszkezelés során az eljárásrendet és a szolgálati utat be kell tartani.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a II. fejezetben meghatározott ügyfelelős köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési szabályzatról és tartalmáról az iskolába lépéskor a tanulót és törvényes képviselőjét, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők jelzéseiket megtehetik:

- személyesen – előzetes időpontegyeztetés mellett
- írásban (levelezési cím: 2532 Tokodaltáró, Vajaskúti dűlő 6.)
- elektronikusan (intézményi e-mail cím: gardonyitokodaltaro@gmail.com)
- KRÉTA rendszeren keresztül

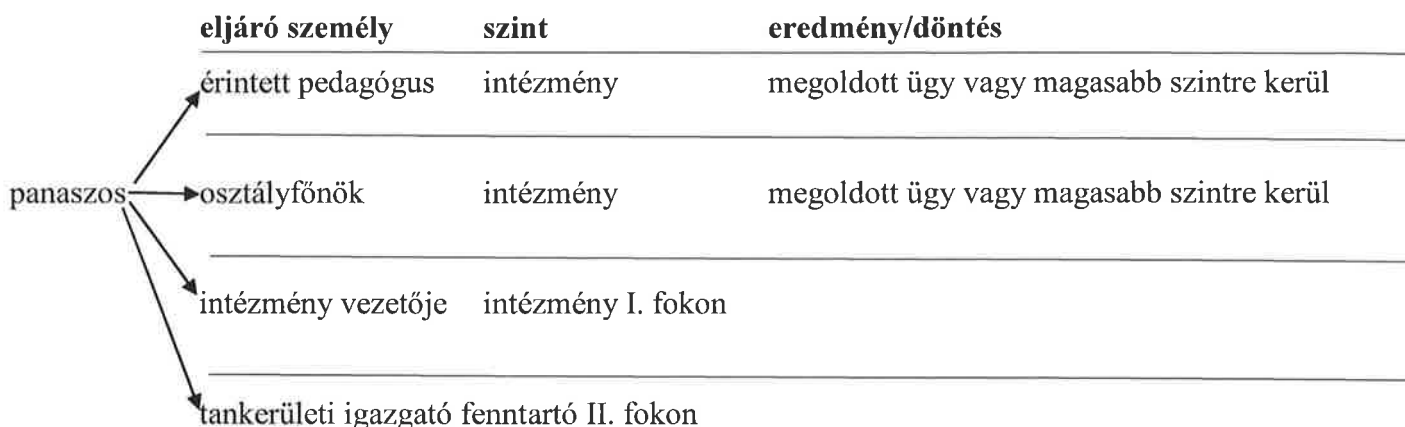
Az intézményben a panaszügyek kezelése, amennyiben a panaszosnak az érintett személlyel nem sikerül megoldást találni a 3. fejezetben leírtak szerint történik.

Az eljárás során a megbeszéléseket írásban dokumentálni kell (Panaszkezelési nyilvántartó lap). A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

A panaszügyek kivizsgálására és lezárására 30 nap áll rendelkezésre.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai, ügyfelelősök és feladataik

Eljárás folyamata:



3.1. Eljárásrend a pedagógusra irányuló panasz esetén

1. Panasz esetén először az érintett pedagógus felé kell a jelzést megtenni, első fokon ő kezeli a problémát. Amennyiben a felek nem találnak megoldást, a felek az ügyben érintett tanuló osztályfőnökéhez fordulhatnak.
2. Megkeresés esetén az osztályfőnök kezeli a problémát. Amennyiben nem szűnik meg a panasz oka, a felek az igazgatóhoz/igazgatóhelyetteshez fordulhatnak.
3. A felek jelzése után az igazgató/igazgatóhelyettes kezeli a problémát.
4. Az intézményi panaszkezelés legfelsőbb szintje az igazgatói intézkedés, amennyiben alsóbb szinten nem sikerült a panaszt kezelni.
5. Abban az esetben, ha nem sikerül intézményen belül megnyugtató megoldást találni, akkor a felek a tankerületi igazgatóhoz fordulhatnak.

3.2. Eljárásrend tanulóra irányuló, illetve tanulókat érintő panasz esetében

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap, vagy legkésőbb a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A megbeszélésről feljegyzés készül.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. A megbeszélésről feljegyzés készül.

4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató/igazgatóhelyettes felé.
5. Az igazgató/igazgatóhelyettes 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetés eredményéről feljegyzés készül.
7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, kiskorú esetén annak törvényes képviselője jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
8. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
9. A folyamat gazdája az iskola az igazgatója, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

3.3. Eljárásrend alkalmazottakra irányuló, illetve alkalmazottakat érintő panaszok esetén

1. Az alkalmazott panaszát írásban vagy szóban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Szóban történő panasz esetén feljegyzést kell készíteni.
2. A felelős 5 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, amiről feljegyzést készül.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 7 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, majd – szükség esetén – további érintettekkel. A megbeszélésekről feljegyzés készül.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos, valamint az érintettek az egyeztetés eredményét írásban rögzítik és azt aláírásukkal igazolják.
5. Az ügy továbbítása esetén az igazgató kezeli az ügyet. Amennyiben közreműködésével nem sikerül megnyugtatóan rendezni a problémát, a tankerületi igazgatóhoz fordul.
6. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
7. Ha a probléma ezen a módon sem volt orvosolható, a panaszos az illetékes bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
8. A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ezek alapján javaslatokkal, észrevételekkel segítheti az intézmény munkáját, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Az eljárás dokumentálása

Az eljárás során lefolyt megbeszélésekről, megállapodásokról írásbeli feljegyzést kell készíteni, azt iktatószámmal ellátni.

A panaszokról az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz megtételének időpontja
2. A panasztevő neve

3. A panasz leírása (amennyiben a panasz megtétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának ideje, módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja, eredménye
9. A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban megismerte

5. Mellékletek:

A tájékoztatás dokumentuma

Az eljárás során keletkezett iratok.

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap			
Panasztétel	időpontja:	Panasztevő	Neve:
Panasz leírása:			
Panasz fogadó	Neve:		
	Beosztása:		
Kivizsgálás	Ideje:	Módja:	Eredménye:
Szükséges intézkedés és a várható eredmény leírása:			
Intézkedés eredményességéhez szükséges türelmi idő vége:			
Végrehajtásért felelős	Neve:		
	Beosztása:		
Panasztevő tájékoztatásának			
Ideje:	Módja:	Panasztevő nyilatkozata:	
A panaszkezelési eljárás végleges lezárulásának			
Ideje:	Megállapításai:		
Mellékletek felsorolása	Iktatószám	Tárgy	

A Nyilvántartó lapot lezárta:

Dátum:

ph.

.....
igazgató aláírása

