

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

### 1.2. Alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése

Szóbeli panasz: személyesen – fogadóórán, szülői értekezleten, szülő választmányi értekezleten, az osztályfőnök, az illetékes helyettes vezető vagy az intézményvezető megkeresésével.

Írásbeli panasz: a titkárságon leadott vagy postai úton feladott levélben, a titkárságra megküldött elektronikus levélben.

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntésével kapcsolatban jogorvoslati eljárást lehet kezdeményezni.

### **2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében**

- A panaszos panaszával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, tájékoztatja a panaszost a megoldásról.

- Abban az esetben, ha a szaktanár és/vagy az osztályfőnök nem tudja kezelni a panaszt, tájékoztatja az illetékes intézményvezető-helyettest vagy az intézményvezetőt.

Az intézményvezető-helyettesek vagy az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztetnek a panaszossal. 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.

- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos az intézményvezetőnek leadott levél által a fenntartóhoz fordul.

### **2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az illetékes intézményvezető-helyetteshez vagy intézményvezetőhöz.
- A helyettes vezető vagy intézményvezető 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetés eredményét, illetve a megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

## **3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK**

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve

- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja. Ha nem fogadja el, ennek tényéről jegyzőkönyvet kell felvenni indoklással.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

**Kecskemét, 2019. szeptember 2.**

Balogné Papp Boglárka  
intézményvezető

.....  
a szülői választmány vezetője

.....  
a diákönkormányzat vezetője