

Szám: klik037098001/00472-1/2025

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(az SZMSZ melléklete)

Székhely: 8564 Ugod, Petőfi u. 54.

Telephelye: Pápakovácsi, Fő u. 20.

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	2
1.1. Bevezetés.....	2
1.2. A szabályzat célja.....	2
1.3. Alapelvek	2
2. A PANASZKEZELÉS MENETE	3
2.1. A panasz bejelentése.....	3
2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	4
2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében.....	4
2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	4
3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK	5
4. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP.....	7

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. 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.

1.3. Alapelvek

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

Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

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

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

Bejelentés formája	módja	időpontja	elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon, fogadó órán, szülői értekezleten, SZM megbeszélésen	8564 Ugod, Petőfi u. 54.
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon	ugodiskola8564@gmail.com ugod@papaitk.hu

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 CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

☐ A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.

A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

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

Az osztályfőnök 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.

☐ Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a főigazgató-helyettesek vagy a főigazgató felé.

A főigazgató-helyettesek vagy a főigazgató 3 munkanapon belül egyeztet 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, így az egyeztetés eredményes.

☐ Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola főigazgatóján keresztül.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

☐ Az alkalmazottak a panaszt szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

☐ A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem

Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

jogos, akkor a felelős 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, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

☐ Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

☐ Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.

☐ Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával 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, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- ☐ Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

Az Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola panaszkezelési szabályzatát a diákönkormányzat véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Ugod, 2024. nov. 28.

Erdős Szilvia
diákönkormányzat vezetője

Az Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Ugod, 2024. nov. 28.

A. K. K.
a szülői szervezet vezetője

Az Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola panaszkezelési szabályzatát az intézmény nevelőtestülete véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadta.

Ugod, 2024. 11. 28.

G. G. G.

Az Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola főigazgatója



4. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	
Sorszám:	
Panasztétel időpontja: Benyújtás módja: szóbeli – írásbeli postai úton – e-mailben - személyesen	Panasztevő neve: címe: elérhetőségei:
Panasz leírása:	
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős neve: beosztása:	
Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása: Csatolt mellékletek megnevezése:	
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

Ugodi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola

Panasz lezárásának ideje: