

# **A Lőrincze Lajos Általános Iskola**

## **Panaszkezelési Szabályzata**

### **Jogsabályi háttér:**

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újrahasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény módosításáról

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, valamint az 1. melléklet a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelethez

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

Az intézmény tanulóit, a gyermekek érdekeit képviselve szüleiket/gondviselőiket, és az intézményben dolgozókat panasztételi jog illeti meg.

### **Cél:**

Az intézményekben történő munkavégzés során felmerülő problémák, viták minél gyorsabb, hatékonyabb megoldása, együttműködésre ösztönzés.

### **Feladata:**

Panaszos ügyek esetén gyors, korrekt panaszkezeléssel a nézeteltérés megvitatása, a közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.

Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.

Szükség esetén külső szakember bevonása.

### **Az intézményvezető feladatai:**

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket, **az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.**

A panasz jogossága esetén kötelessége az ok elhárításával kapcsolatos intézkedés kezdeményezése azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.

### **Panaszkezelés formái:**

Közvetlen megegyezés az érintettekkel.

Mediációs folyamat elindítása

Külsős szakember segítségének kérése

SZMSZ-ben, Házirendben rögzített eljárás kezdeményezése.

A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.

A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

A Panaszkezelési szabályzatot ismertetni kell a legelső szülői értekezleten, valamint az új kollégákkal munkakezdésük napján, melyet aláírásukkal igazolnak.

### **1. A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, (tanuló nem tanulmányi jellegű panasszal fordulhat a DÖK-támogató pedagógushoz) vagy az osztályfőnökhöz viszi.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
3. Alkalmazottként a panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

### **2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (96/220-100)
- írásban (9222. Hegyeshalom, Rákóczi u. 13.)
- elektronikusan a [lorincze.iskola@gmail.com](mailto:lorincze.iskola@gmail.com)
- elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

### **3. Panaszkezelés tanuló/szülő-gondviselő esetében**

- A panaszos problémájával az érintett szaktanárhoz, majd az osztályfőnökhöz fordulhat.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap 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 az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik (írásban beadott panasz esetén), 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 helyzetet.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

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

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem 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 (írásban beadott panasz esetén) és 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 iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője, 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 most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## **5. Dokumentációs előírások**

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

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő 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 panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## 6. Melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

### A szabályzat hatálya:

A szabályzat kiterjed az intézmény valamennyi alkalmazottjára, partnereire.

### A szabályzat felülvizsgálata, módosítása:

Minden tanév elején.

### Legitimizációs záradék

A Panaszkezelési Szabályzatban foglalt rendelkezések megtartása az iskola valamennyi alkalmazottjára kötelező.

#### A Panaszkezelési Szabályzattal:

A Szülői Szervezet: egyetért – nem ért egyet  
A DÖK véleményezte 2018. november 5-én.

A nevelőtestület: 2018. év november .hónap 5. napon 90 % arányban jelen volt,  
elfogadta 18 fő 100 % / nem fogadta el 0 fő 0 %

Jelenléti ív mellékletként csatolva.


#### Hatálybalépése:

A Panaszkezelési Szabályzat az iskola alkalmazottai és partnerei részére nyilvános.

#### Tárolása:

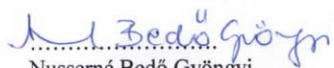
- Az intézményvezető irodájában
- Az intézmény honlapján

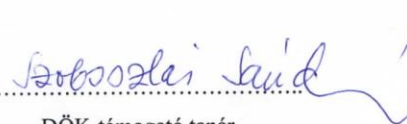
Elfogadta:

  
.....  
Gőcsei Karolina  
Közalkalmazotti Tanács Elnöke  
A Nevelőtestület és a Közalkalmazotti  
Tanács képviselőjeként

  
.....  
Szülői Szervezet Elnöke

Készítette:

  
.....  
Nusserné Bedő Gyöngyi  
intézményvezető

  
.....  
DÖK-támogató tanár