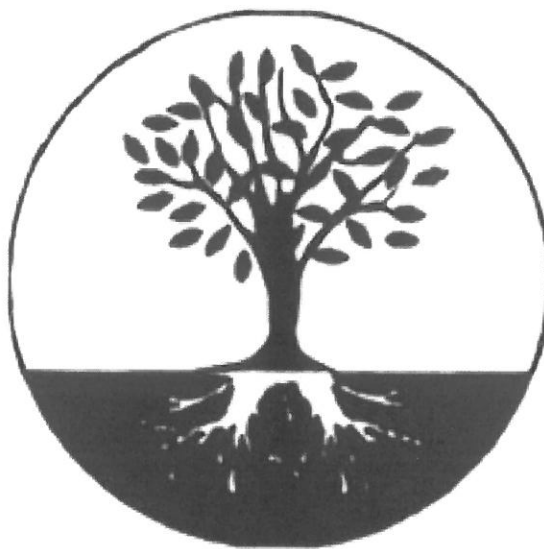


**MOHÁCS TÉRSÉGI ÁLTALÁNOS ISKOLA
VÖLGYESI JENŐ TAG ÁLTALÁNOS
ISKOLÁJA**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Készítette: Fokiné Horváth Henrietta
tagintézmény-igazgató

PANASZTÉTELI JOG

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A panaszkezelés rendjéről a tanulókat, szülőket és az iskolai alkalmazottakat tájékoztatni kell.

ALAPELVEK

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

FORMÁLIS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen (egyeztetett időpontban),
- telefonon (06 69 330 134),
- levélben (7714 Mohács, Iskola u. 2.),
- elektronikusan (volgyesi@szechenyi-mohacs.edu.hu).

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkár, a munkaközösség-vezetők, a szaktanárok, az osztályfőnökök, illetve a tagintézmény-igazgató hatáskörébe tartozik. Szakértő, vagy más arra jogosult személy véleményét kell kikérni azon esetekben amikor az intézmény megnyugtatóan nem tudja lezárni a panaszt, vagy pedagógiai célkitűzéseinek nem, vagy nehezen tud érvényt szerezni.

Panasznyilvántartás

A panaszokról és azok kezeléséről nyilvántartás készül, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- Benyújtás ideje, iktatószám
- Panasztevő neve, elérhetőségei,
- Panaszkezelő neve, munkaköre, beosztása

- Panasz leírása
- Intézkedés, megkezdésének lezárásának dátuma
- Intézkedés leírása
- Csatolt dokumentumok megnevezése (amennyiben vannak ilyenek)
- Elutasítás esetén indoklás, további intézkedés
- Aláírások

A PANASZKEZELÉS SZINTJEI

Ha a panaszos: tanuló/szülő

1. szint – eljárásban illetékes: érintett pedagógus
2. szint – eljárásban illetékes: osztályfőnök
3. szint – eljárásban illetékes: tagintézmény-igazgató
- 4.. szint – eljárásban illetékes: igazgató
- 5.. szint – eljárásban illetékes: fenntartó

Ha a panaszos: az iskola alkalmazottja

1. szint – eljárásban illetékes: az adott területért felelős személy
2. szint – eljárásban illetékes: tagintézmény-igazgató
3. szint – eljárásban illetékes: igazgató
4. szint – eljárásban illetékes: fenntartó
5. szint – eljárásban illetékes: munkaügyi bíróság

A FOLYAMAT LEÍRÁSA

Panaszkezelés tanuló, illetve szülő esetében

A panaszos problémájával kötelezően (szóban vagy írásban) először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Jogos panasz esetén a pedagógus a lehető legrövidebb időn belül egyeztet a panaszossal. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, a diák, illetve a szülő továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz.

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztetés szükséges az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt a tagintézmény-igazgató felé. A tagintézmény-igazgató 5 munkanapon belül egyeztet

a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Az írásbeli panasz során az eset kivizsgálását követően a hivatali határidőn belül ad írásbeli választ a tagintézmény-igazgató a KRÉTÁ-n keresztül. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a sikerességet.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az igazgatónak. Az iskola tagintézmény-igazgatója az igazgató bevonásával 30 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére. Az igazgató egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

Ha azonban a panaszos továbbra is fenntartja panaszát, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

Panaszkezelés alkalmazott esetében

1. A panaszos problémájával kötelezően (szóban vagy írásban) először ahhoz a személyhez fordul, aki annak a területnek a felelőse, ahol a probléma keletkezett. Jogos panasz esetén a felelős személy a lehető legrövidebb időn belül egyeztet a panaszossal. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor az eljárás lezárult. Ezt a felek írásban rögzítik. Abban az esetben, ha a felelős nem tudja megoldani a problémát, a panaszos továbbra is elégedetlen, akkor az tagintézmény-igazgató felé kerül közvetítésre a panasz.

2. Az tagintézmény-igazgató legfeljebb 30 munkanapon belül kivizsgálja az ügyet, és egyeztet az érintettekkel. Ha a tagintézmény-igazgató bevonásával megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor az eljárás lezárult. Ezt a felek írásban rögzítik. Ha azonban a panaszos továbbra is fenntartja panaszát, úgy azt jelezheti a igazgató felé.

3. Az igazgató legfeljebb 30 munkanapon belül kivizsgálja az ügyet, és egyeztet az érintettekkel. Ha a tagintézmény-igazgató bevonásával megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor az eljárás lezárult. Ezt a felek írásban rögzítik. Ha azonban a panaszos továbbra is fenntartja panaszát, úgy azt jelezheti fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

4. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Mohács Térségi Általános Iskola Völgyesi Jenő Tag Általános Iskolája tantestülete elfogadta.

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

Mohács, 2025. 05. 15.



Szülői Szervezet képviselője



DÖK képviselője



Fokiné Horváth Henrietta

tagintézmény-vezető

Melléklet:**Panasznyilvántartó lap**

Benyújtás ideje:	 évhó.....nap	Iktatószám:
Panasztevő neve:		
Panasztevő címe, elérhetősége:		
Panasz leírása:		
Panaszkezelő neve:		
Munkaköre, beosztása:		
Intézkedés megkezdése:	 évhó.....nap	
Intézkedés leírása:		
Csatolt dokumentumok:		
Elutasítás esetén indoklás:		
További intézkedés (elutasítás esetén)		
Panaszkezelés lezárásának ideje:	 évhó.....nap	
Panasztevő aláírása		Panaszkezelő aláírása