



TORONYI GAZDAG GYULA ÁLTALÁNOS ISKOLA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2025

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalom

TARTALOMJEGYZÉK.....	1
1 Bevezető	1
2 A panaszkezelési folyamat.....	1
2.1 A PANASZ BENYÚJTÁSA.....	1
2.2 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA:.....	2
2.2.1 Panaszkezelési eljárás tanuló/szülő esetén.....	2
2.2.2 Panaszkezelési eljárás alkalmazott esetén	3
3 Dokumentációs előírások.....	5
Melléklet.....	6
Panaszkezelési nyilvántartó lap	6
Legitimációs záradék.....	7

1 Bevezető

Az iskola minden tanulójának, szüleinek, gondviselőinek, valamint az iskola dolgozóinak joguk van panaszt tenni. A panaszkezelés célja, hogy az iskola minden érintettje számára tisztességes, átlátható, és hatékony megoldást biztosítson az esetleges problémák kezelésére.

Panaszt olyan ügyekben lehet benyújtani, amelyekben az iskola az irányadó jogszabályok, belső szabályzatok vagy egyéb előírások alapján köteles, illetve jogosult intézkedni. A panaszok az iskola mindennapi működésével, oktatási vagy nevelési tevékenységével, szervezési kérdésekkel vagy bármely olyan helyzettel kapcsolatosak lehetnek, amely befolyásolja az érintettek érdekeit vagy jogait.

2 A panaszkezelési folyamat

2.1 A PANASZ BENYÚJTÁSA

A panaszt írásban kell benyújtani az iskola által biztosított formanyomtatványon vagy szabad formátumban, de tartalmaznia kell a következő információkat:

- A panaszos neve és elérhetősége (amennyiben nem kíván névtelenül eljárni).
- A panasz pontos tárgya és leírása.
- Az eset bekövetkezésének időpontja, helyszíne.
- Az esetleges érintettek megnevezése.
- A panasz leadható személyesen az iskola titkárságán, elektronikus úton az iskola hivatalos e-mail címén: suli@altisk-torony.edu.hu , vagy postai úton.

Tanulói, illetve szülői panasz esetén elfogadható a szóbeli jelzés is.

2.2 A PANASZKIVIZSGÁLÁSA:

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök vagy az igazgatóhelyettes, az igazgató hatáskörébe tartozik.

A panaszkezelés során az alábbi lépcsőfokok biztosítják a fokozatos és hatékony problémamegoldást:

1. Az első szint: Az érintett vagy közvetlen felelős személy

- A panasz kezdetben ahhoz a személyhez kerül, aki közvetlenül érintett az adott problémában, vagy akinek a hatáskörébe tartozik az ügy kezelése.
- Ha a problémát nem sikerül megoldani, vagy ha az érintett nem tudja kezelni az ügyet, akkor az osztályfőnök segítségét kéri.

2. A második szint: Az osztályfőnök

- Az osztályfőnök átveszi a panaszt, és megvizsgálja a probléma természetét.
- Ha az osztályfőnök hatáskörén belül megoldható az ügy, intézkedik.
- Ha nem, akkor továbbítja a panaszt az igazgatóhelyetteshez.

3. A harmadik szint: Az igazgatóhelyettes

- Az igazgatóhelyettes részletesen kivizsgálja a panaszt, és ha lehetséges, megoldja az ügyet.
- Amennyiben a probléma komplexitása vagy hatásköri korlátai miatt nem tud intézkedni, a panaszt az iskola igazgatójához továbbítja.

4. A negyedik szint: Az iskola igazgatója

- A panasztevő közvetlenül az iskola igazgatójához is fordulhat, különösen akkor, ha a probléma jellegéből adódóan közvetlen beavatkozást igényel, vagy ha az előző szinteken nem született megnyugtató megoldás.
- Az igazgató az ügyet teljes körűen kivizsgálja, és a vonatkozó jogszabályok vagy belső szabályzatok alapján megteszi a szükséges intézkedéseket.

2.2.1 Panaszkezelési eljárás tanuló/szülő esetén

1. Panasz benyújtása

- A panaszos tanuló/szülő a problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök eljárása:
 - Az osztályfőnök az ügyet aznap vagy legkésőbb a következő munkanapon kivizsgálja.
 - Ha a panasz nem jogos: Az osztályfőnök tisztázza a helyzetet a panaszossal, és lezárja az ügyet.
 - Ha a panasz jogos: Az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, a probléma megoldódik, és az ügy lezárul.

Amennyiben az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, haladéktalanul továbbítja a

panaszt az igazgatóhelyettesnek.

2. Az igazgatóhelyettes eljárása

- Az igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha a panasz jogos: Az igazgatóhelyettes intézkedést hoz a probléma okának megszüntetésére, vagy az igazgató bevonásával kezdeményez további lépéseket.
- Az egyeztetés eredményeit a panaszos és az érintettek közösen, szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják. Az egyeztetés sikeresnek tekinthető, ha az abban foglaltak mindkét fél számára kielégítőek.

3. Türelmi idő és értékelés

- Ha a probléma megoldása időt igényel, az érintettek egy hónap elteltével újraértékelik a megoldás hatékonyságát.
- Ha a probléma továbbra is fennáll: A panaszos képviselője jelenti az ügyet az iskola fenntartójának.

4. A fenntartó eljárása

- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt.
- Közös javaslatot dolgoznak ki a probléma kezelésére, amelyet a fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével.
- Az egyeztetés eredményeit írásban rögzítik.

5. A folyamat lezárása és értékelés

- A panaszkezelés folyamatának felelőse az igazgatóhelyettes, aki:
- Év végén ellenőrzi a panaszkezelési eljárás menetét.
- Összegezi a tapasztalatokat, és szükség esetén korrekciókat végez a folyamat egyes lépéseinél.
- Elkészíti éves beszámolóját a panaszkezelésről az iskolai értékelés részeként.

2.2.2 Panaszkezelési eljárás alkalmazott esetén

1. Panasz benyújtása

- Az alkalmazott panaszát írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az adott területért felelős, ahol a probléma felmerült.

2. A panasz kivizsgálása

- A felelős személy a panasz kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát.
- Ha a panasz nem jogos: A felelős személy tájékoztatja a panaszost az

eredményről, és tisztázza vele a helyzetet.

- Ha a panasz jogos: A felelős 5 munkanapon belül egyeztetést folytat a panaszossal a probléma megoldása érdekében.

3. Az egyeztetés rögzítése

- Az egyeztetés során elért megállapodást a felelős és a panaszos írásban rögzítik és közösen elfogadják.

- Türelmi idő esetén: Amennyiben a megoldás hosszabb időt igényel, a panaszos és a felelős egy hónap elteltével közösen értékeli az intézkedések eredményességét.

4. További lépések eredménytelenség esetén

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma továbbra sem oldódott meg, az ügyet az igazgató elé terjesztik.
- Amennyiben az igazgató közreműködése sem vezet eredményre, az igazgató értesíti a fenntartót a helyzetről.

5. Fenntartói eljárás

- Az igazgató és a fenntartó képviselője 15 munkanapon belül közösen megvizsgálják a panaszt, és javaslatot dolgoznak ki a probléma kezelésére.
- Az eredményt írásban rögzítik, majd az igazgató és a fenntartó képviselője egyeztet a panaszossal.

6. A megállapodás értékelése

- Ha a megoldás türelmi időt igényel, a panaszos, a fenntartó képviselője és az igazgató egy hónap elteltével közösen értékeli a megállapodás beválását.
- Ha a probléma megnyugtatóan lezárul: A megoldást írásban rögzítik és az érintettek elfogadják.
- Ha a probléma továbbra is fennáll: A panaszos már csak a munkaügyi bírósághoz fordulhat, az eljárás pedig a vonatkozó törvényi szabályozás szerint zajlik.

6. A folyamat lezárása és értékelés

- A panaszkezelés folyamatának felelőse az igazgatóhelyettes, aki:
- Év végén ellenőrzi a panaszkezelési eljárás menetét.
- Összegzi a tapasztalatokat, és szükség esetén korrekciókat végez a folyamat egyes lépéseinél.
- Elkészíti éves beszámolóját a panaszkezelésről az iskolai értékelés részeként.

A folyamat ellenőrzése és értékelése

3 Dokumentációs előírások

Az igazgatóhelyettes köteles „Panaszkezelési nyilvántartást” vezetni, amelyben az alábbi adatokat kell pontosan és részletesen rögzíteni:

- A panasz benyújtásának időpontja.
- A panaszt tevő személy pontos megnevezése,
- A panasz tartalmának részletes ismertetése,
- A panasz kezelésében eljáró intézményi képviselő(k) neve és beosztása.
- A panasz kivizsgálásának folyamata és eredménye
- Az elrendelt vagy javasolt intézkedések megnevezése, valamint a várható eredmények ismertetése.
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve.
- A panasztevő tájékoztatásának dátuma, valamint annak formája (szóbeli vagy írásos).
- Írásban tett panasz esetén a panaszos nyilatkozata, amelyben kifejezi, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja.
- Ha a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, jegyzőkönyv készítése, amely tartalmazza az indoklást, valamint a szükséges lépéseket.

Melléklet

Panaszkezelési nyilvántartó lap

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:

Legitimációs záradék

Az Intézményben működő egyeztető fórumok nyilatkozatai

A Diákönkormányzat nyilatkozata

A panaszkezelési szabályzatot az intézmény Diákönkormányzata megtárgyalta. A Diákönkormányzat a véleményezési jogát az adatkezelési szabályzat elkészítésekor és elfogadásakor a jogszabályban meghatározottak szerint gyakorolta.

Torony, 2025. január 29.

.....
Hős Anna

DÖK vezetője

.....
Luan Theline

DÖK segítő pedagógus

A szülői szervezet nyilatkozata

A panaszkezelési szabályzatot az intézmény Szülők Közössége megismerte. A Szülők Közössége a véleményezési jogát az adatkezelési szabályzat elkészítésekor és elfogadásakor a jogszabályban meghatározottak szerint gyakorolta.

Torony, 2025. január 29.

.....
Kaffai Katalin Zsófia

Szülők Közössége képviselője

A nevelőtestület nyilatkozata

A panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület megtárgyalta és elfogadta.

Torony, 2025. január 29.

.....
Szőke Dezső

hitelesítő nevelőtestületi tag

.....
Petrus David Diana

hitelesítő nevelőtestületi tag