

Csontváry Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola
OM 037121
8308 Zalalaháp, Iskola u. 3.
Tel.: 87/510-632
E-mail: csontvartyiskolaahalap@pmail.com



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2023. 02. 28.

Készítette: dr. Schenek-Szarka Eszter

Elfogadta a tantestület a 2023.02.28-án tartott értekezletén



A panaszkezelési rend a nevelési-oktatási intézményben

Bevezetés

Az intézmény panaszkezelési szabályzatának alapja:

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról,
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet nevelési- oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.

Az intézmény tanulóit, szüleiket/gondviselőiket (gyám, törvényes képviselő, nevelőszülő), valamint az intézmény dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény **köteles** illetve **jogosult** intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény a panaszkezelés lépcsőfokai szerint **köteles megvizsgálni**.

A panaszkezelés lépcsőfokai:

- I. szint: osztályfőnök, szaktanár
- II. szint: igazgató-helyettes,
- III. szint: igazgató,
- IV. szint: fenntartó.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, gondviselőiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés célja: a szülők, gondviselők, az intézményben alkalmazottak (alkalmazotti kör igazgató és helyettes) a munkavégzés/tanulás során keletkező problémákat mihamarabb rendezni tudják.

A szabályozásért az igazgató a felelős.

A szabályzat hatálya kiterjed az intézményben dolgozókra, szülőkre, gondviselőkre és tanulókra.

A szabályzat hatályba lépése 2023 április 1-én.



A szabályzatot 3 évente kell felülvizsgálni.

Eljárási rend:

1. A panaszt, a vélt vagy valós problémát, elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Eredménytelenség esetén hatályba lép a Panaszkezelési Szabályzat.
2. Ha a panasz nem megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, a panaszt ezzel egyidejűleg értesíteni kell.
3. A panaszt legalább a második szintől írásba kell foglalni.
4. Az eljárási rendet az ügyben érintettekkel ismertetni kell.
5. A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentáció tárolásának az irányadó szabályozás szerint kell történnie.
6. Az igazgató jogosult a panaszkezelés folyamatát ellenőrizni, szükség esetén intézkedni.
7. Minden panasz esetén az intézmény vezetője írásban dönt,
8. Tanulói panasz esetén a tanuló az osztályfőnökéhez, vagy a DÖK-vezetőjéhez, vagy az igazgatóhoz vagy a fenntartóhoz nyújthat be panaszt, az eljárási szintek megtartásával.

Formális panaszkezelési eljárás

szóbeli	írásbeli (1. számú melléklet)
személyesen	írásban
telefonon	elektronikusan

Tevékenységek szintjei, lépései:

1. A **szülőkre, gondviselőkre** vonatkozó eljárási rend
 - osztályfőnök (jogos panasz esetén egyeztetés),
 - igazgató, 3 munkanapon belül egyeztetés, írásban rögzítés,
 - egy hónap türelmi idő
 - eredménytelenség esetén, jelentés a fenntartó felé,
 - fenntartó és igazgató közös javaslatot tesz 15 napon belül.

	I. szint	II.-III. szint	IV. szint
Határidő	maximum 10 munkanap (jogos panasz esetén egyeztetés)	3 munkanap (egyeztetés, írásban rögzítés)	30 nap 15 nap
Felelős	pedagógus	igazgató, igazgató-helyettes,	fenntartó



Alkalmazottakra vonatkozó eljárási rend (szóban, vagy írásban)

- szóban vagy írásban,
- 3 munkanapon belül vizsgálat,
- ha jogos a panasz 5 munkanapon belül egyeztetés,
- megállapodás írásban,
- a beválás közös értékelése (1 hónapon belül),
- megegyezés hiányában fenntartói beavatkozás 15 napon belül,
- végső esetben közigazgatási és munkaügyi bíróság
Veszprémi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság
8200 Veszprém, Völgyhíd tér 2.

	I. szint	II.-III. szint	IV. szint
Határidő	-	3 munkanapon belül vizsgálat, ha jogos a panasz 5 munkanapon belül egyeztetés	15 nap
Felelős	-	igazgató, igazgató-helyettes,	fenntartó

2. A panaszkezelési eljárás dokumentációjának előírásai:

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.

Csontváry Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola
OM 037121
8308 Zalahaláp, Iskola u. 3.
Tel.: 87/510-632
E-mail: csontvartyiskolahalap@gmail.com



Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Az intézmény székhelyén, a helyben szokásos módon kell elérhetővé, közzé tenni.

A szabályzat hatályba lépése... 2023.04.01-én.

Zalahaláp, ...Zalahaláp,02.28.



.....
igazgató

Csontváry Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola
OM 037121
8308 Zalahalap, Iskola u. 3.
Tel.: 87/510-632
E-mail: csontvayiskolahalap@gmail.com



Jóváhagyási, egyetértési véleményezési záradék

A Csontváry Általános Iskola és AMI Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület ...2023.02.28. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Csontváry Általános Iskola és AMI Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a szülői szervezet tagjai napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Csontváry Általános Iskola és AMI Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban a diákönkormányzat tagjai napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Csontváry Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola
OMI 037121
8308 Zalahalap, Iskola u. 3.
Tel.: 87/510-632
E-mail: csontvariskola.zalap@gmail.com



1. számú 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: