



**GÁRDONYI ZOLTÁN REFORMÁTUS ÁLTALÁNOS ISKOLA
ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA**

4110 Biharkeresztes, Damjanich u. 21.
Telephely: 4110 Biharkeresztes, Kossuth u. 52.
Tel/fax: 54/431-258
E-mail: gardonyi.zoltan.iskola@reformatus.hu
OM: 062933



Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2023.03.15.



TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános rész	3
1.1 Bevezetés	3
1.2 A szabályzat célja	3
1.3 Alapelvek	3
2. Panaszkezelés menete.....	3
2.1.A panasz bejelentése.....	3
2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	4
2.3. Panaszkezelési rend az iskolában	4
2.4. Panaszkezelés tanuló esetében.....	4
2.5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak (pedagógus, nem pedagógus) részére	5
2.6. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében.....	6
3. Panaszkezelés menete.....	7
4. Panasznyilvántartás	7
5. 1. számú melléklet (Panasznyilvántartó lap)	8



1. Általános rész

1.1. Bevezetés

Az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

1.3. Alapelvek

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

2. Panaszkezelés menete

2.1 A panasz bejelentése

Forma	Mód	Időpont	Elérhetőség
Szóbeli	személyesen	- hétfőtől-péntekig munkaidőben a Gárdonyi Irodaházban, - egyéni fogadóórákon, - szülői értekezleteken	4110 Biharkeresztes, Damjanich u. 21.
	személyesen	- hétfőtől-péntekig munkaidőben a Gárdonyi Irodaházban	
Írásbeli	postai úton	bármikor	gardonyirefititkarsag @gmail.com
	elektronikus úton	bármikor	



2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3. Panaszkezelési rend az iskolában

1. Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
2. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
3. A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettese kötelesek megvizsgálni.
4. A panasz jogossága esetén a fent megnevezett vezetők kötelesek az ok elhátírásával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

2.4. Panaszkezelés tanuló esetében

Célja: a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Folyamata:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz, vagy az érintett pedagógushoz fordul.
- 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 intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik mennyire vált be a javasolt megoldás.



- Ha az intézményen belül a probléma nem megoldható, akkor a jelzés továbbításra kerül a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit szükség esetén írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámliját az éves értékeléséhez.

2.5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak (pedagógus, nem pedagógus) részére

Célja: az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Folyamata:

- Az alkalmazott panasztát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerül.
- 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 és elfogadják 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejáratával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelzi azt.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös írásbeli javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.



- Ha 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 eljárás törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

2.6. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz vagy az érintett pedagógushoz fordul.
- 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 intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szükség esetén írásban is rögzítik 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 bevényt.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető 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 panaszos bejelenti a panaszát az oktatási biztosa felé.
- Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.



3. A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	iskolaitkár	iktató	3 év	panaszos
Feljegyzések	iskolaitkár	iktató	3 év	panaszos

Felelős: A panaszkezelési szintnek megfelelő személy

Intézkedést hozhat: A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettes, intézményvezető

Értesítést kap: A panaszos, az irattár, rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé

4. Panasznyilvántartás

A panaszokról az intézményvezető helyettes vagy az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, amelynek 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 kivizsgálás módja, eredménye;
6. Az esetleg szükséges intézkedések megnevezése, várható eredménye;
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve;
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja;
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak a 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 nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.



1. számú melléklet
Panasznyilvántartó lap

Sorszám:	
Benyújtás időpontja:	 év hónap..... nap
Benyújtás módja:	szóbeli / írásbeli postai úton / e-mailben
Panaszos adatai:	Név: Cím: Elérhetőség:
Panasz leírása:	



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Panaszt fogadó:	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedések:		
Végrehajtásért felelős neve:		
Csatolt mellékletek:		
Panasz lezárásának határideje:		
Panasz megválaszolásának ideje, módja		

.....

panaszos

.....

panaszt átvevő