



**A Jászszentlászlói Szent László Általános Iskola
Panaszkezelési Szabályzata**

Tartalom

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 bejelentésének módzatai	3
2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása	4
2.2.1. A folyamat rendje	4
2.3. A panaszkezelés részletes rendje	5
2.3.1. Az eljárási során készült dokumentumok	5
3. A panaszbejelentő lap tartalmazza	6
3.1.1. A panaszbejelentő lap és a Panaszkezelési Szabályzat elérhetősége.....	6
PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP	7

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

Az intézmény elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát, ami egységes keretek között vizsgálja ki az esetleges panaszokat abban az esetben, ha a tanárt, diákot, szülőt egyéb az iskolával kapcsolatban álló személyt, intézményt valamilyen vélt vagy valós sérelem ért.

1.2. A szabályzat célja

A szabályzat azért jött létre, hogy olyan intézmény legyünk, amelyben partnerek megbíznak, és problémájukkal bátran fordulhatnak az iskola felé. Számunkra is fontos a folyamatos visszajelzés, a partnerek elégedettsége. A szabályzat pedig lehetőséget biztosít az esetleges túlkapások, hibás döntések mielőbbi korrigálására is.

1.3. Alapelvek

- Minden esetben meg kell vizsgálni, hogy a panasz jogos volt-e. Jogos panasz esetén az eljárást meg kell indítani.
- Az eljárás során részletes kivizsgálásra, elemzésre kerül sor.
- Fontos az azonos, megkülönböztetés nélküli bánásmód elvének betartása mind a panaszos, mind a panasztevő esetében.
- A hivatalos eljárás rendjét mindenkinek kötelező betartania.
- Abban az esetben, ha nem beazonosítható a bejelentést tevő, akkor ügyével nem foglalkozik az iskola.

2. Panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentésének módozatai

- Írásbeli panasz esetén postai vagy elektronikus formában lehet benyújtani a panaszt az iskola titkárságán.
- Szóbeli panasz esetén személyesen kell megjelenni, előre egyeztetett időpontban, a fogadóórákon, szülői értekezleteken, a Szülői Szervezet ülésein.

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- A panaszt ki kell vizsgálni, majd a panasszal kapcsolatosan hozott döntést, intézkedést a megfelelő indoklással egyetemben a panaszosnak meg kell küldeni írásos formában postai úton a panasz beérkezésétől számított 30 munkanapon belül.

- Amennyiben az intézmény hatáskörén kívül esik a döntés (és az intézkedés), akkor tájékoztatni kell a panasztevőt arról, hogy panaszával hová fordulhat, hol kaphat jogorvoslatot.

2.3. A folyamat rendje

A panaszos a szülő

Először az érintett pedagógussal veszi fel a kapcsolatot, ezt követően az osztályfőnökhöz fordulhat, majd az igazgatóhelyetteshez és végül az igazgatóhoz.

A panaszos tanuló

Először az ügyben érintett tanítóhoz, tanárhoz fordulhat, majd a DÖK munkáját segítő pedagógushoz, az osztályfőnökhöz, ezt követően az igazgatóhelyetteshez és végül az igazgatóhoz.

A panaszos pedagógus

A panasszal élő pedagógus - amennyiben munkaügyi kérdéskörbe tartozik az esete -, az iskolatitkárral, majd a fenntartó munkaügyi osztályával vagy az igazgatóval, végül a fenntartóval veheti fel a kapcsolatot.

Abban az esetben, ha pedagógus szakmai jellegű panasszal kíván élni, akkor a munkaközösség-vezetőhöz fordul először, majd az igazgatóhelyetttessel tárgyal, végül az igazgatóval egyeztet.

A panaszos nem áll közvetlen kapcsolatban az intézménnyel

A lehetőségek számbavételével az iskola segítséget nyújt számára a megfelelő fórum eléréséhez.

2.4. A panaszkezelés részletes rendje

A diákok és szülők panaszt bejelentők

1. Abban az esetben, ha szülő vagy tanuló kíván élni jogával, először ahhoz a tanárhoz, tanítóhoz fordul panaszával, ahol a vélt vagy valós sérelmet elszenvedte. Akkor, ha az esetet maguk között rendezni tudják, akkor az eljárás lezártnak tekintendő.

2. Amennyiben az adott pedagógussal nem történt meg a probléma megoldása, akkor a panasszal élők az osztályfőnökkel próbálnak megoldást keresni ügyük rendezésére. Ha az ügyet sikerült megoldani, akkor lezártnak tekintendő panasztétel.

3. Akkor, ha az osztályfőnök sem tudja megoldani az esetet, akkor kerül a panasz az igazgatóhelyetteshez. Ha az igazgatóhelyetessel sikerül megoldani a problémát, az ügy lezártnak tekintendő.

4. Abban az esetben, ha a panaszt nem sikerült az igazgatóhelyettesnek orvosolnia, akkor kerül sor a mellékelt panasznyilvántartó lap kitöltésére. Ezt követően az ügy az igazgatóhoz kerül.

5. Amennyiben az igazgató sikerrel tudja lezárni az esetet, az érintetteket írásban értesítik a hozott döntésről, esetleges intézkedésről.

6. Akkor, ha még az intézmény vezetője sem tudja megfelelően, minden fél számára elfogadható módon rendezni az esetet, akkor a fenntartó felé jelezhetik panaszukat. Ebben az esetben a fenntartó eljárási rendjében megfogalmazottak szerint folytatódik a panaszkezelés folyamata.

2.4.1. Az eljárási során készült dokumentumok

- A panasznyilvántartó lapot és egyéb dokumentumokat az iskolatitkár tölti ki, őrzi meg, 2 évig őrzi meg.
- A panaszos, az irattár, rendkívüli esetben az iskola fenntartója kap értesítést a hozott döntésről.
- Felelős: Az intézkedő személyek sorrendje fentebb olvasható.
- Intézkedést az ügyben érintett pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettes, igazgató fogantatosíthat.

3. A panaszbejelentő lap tartalmazza

- A panaszt benyújtó személy vagy intézmény nevét, címét, telefonszámát, e-mail címét.
- A panasz pontos leírását, bemutatását
- A panasz beadásának időpontját, annak módját.
- Amennyiben megoldás született, akkor az ügy lezárásának tényét és az esetleges intézkedés módját.
- Abban az esetben, ha a panaszt elutasítják, akkor annak indoklását.
- Az ügyben felelősök megnevezését.
- A panaszkezelés teljesítésének és lezárásának időpontját (határidejét).
- Az ügy során keletkezett egyéb dokumentumok megnevezését.
- Megjegyzéseket.

3.1.1. A panaszbejelentő lap és a Panaszkezelési Szabályzat elérhetősége

- A dokumentumok az iskola honlapjáról tölthetők le.
- A panaszbejelentő lapot nyomtatott formában az iskola titkárságán is lehet kérni.

4. Legitimációs záradék

Jelen szabályzat 2024. szeptember 30-án lép hatályba.

A Jászszentlászlói Szent László Általános Iskola Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a nevelőtestület 2024. szeptember 23. napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

A Jászszentlászlói Szent László Általános Iskola Panaszkezelési szabályzatát a szülő szervezet tagjai 2024. szeptember 25. napján megismerték, véleményezési és javaslattételi jogukkal rendelkeztek.

Jászszentlászló, 2024. szeptember 26.

Gál Katalin
igazgató

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Iktatószám:	
A beadás időpontja:	_____ év _____ hónap _____ nap
A beadás módja:	szóbeli/ írásbeli postai úton/e-mailen
A panaszt benyújtó adatai:	Neve: Lakcíme: Telefonszáma: E-mail címe:
Az ügy pontos bemutatása:	
Az ügy kivizsgálásában részt vett személy(ek): Az intézkedésért felelős személy:	
Az ügy során nyilvánosságra került adatok, tények, vélemények bemutatása:	
Az ügy megoldásának, esetleges intézkedés fogantatásának leírása:	
Panasz-elutasítás esetén indoklás:	
Megjegyzések:	
Melléletek:	
Az ügy lezárásának határideje:	
A megválaszolás határideje, módja:	

panasztevő

panaszt átvevő