

Az Újkígyósi Széchenyi István Általános Iskola



Panaszkezelési Szabályzata

2025

5661 Újkígyós, Petőfi u. 45.
Tel.: (66) 256 - 102
E-mail: iskola@ujkigyos.hu
Igazgató: Kunstár Anna Mária

Iktatószám: 26/2025.

1. Általános tudnivalók

Az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) egységes szabályok szerint történő átlátható hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát. A szabályzat a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvénnyel összhangban készült.

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.

2. A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit és 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, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató helyettese *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény igazgatójánál intézkedést kezdeményezni.
- **Panaszkezelési alapelvek:**
 - A panaszkezelésnek hatékornak 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.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz viszi.
- Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul.
- Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az intézmény igazgatójához fordul.
- A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (66/256-102)
- írásban (5661 Újkígyós, Petőfi u. 45.)
- elektronikusan (iskola@ujkigyos.hu)

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

5. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

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

Folyamata:

- A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. 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, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettes(ek)hez. Ha az igazgatóhelyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Ha az igazgatóhelyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.
- Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

A folyamat leírása:

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: igazgatóhelyettes(ek)
4. szint: igazgató

6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

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

Folyamata:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- 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 elfogadja 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 a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor 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 eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

A folyamat leírása:

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
 - 1. szint: iskolatitkár
 - 2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy igazgató
 - 3. szint: fenntartó
- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
 - 1. szint: munkaközösség-vezető
 - 2. szint: igazgatóhelyettes(ek)
 - 3. szint: igazgató

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek 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 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.

8. Legitimációs záradék

Jelen szabályzat a nevelőtestület jóváhagyását követően lép hatályba.

A Panaszkezelési Szabályzatot a nevelőtestület a 2025. január 29. napján tartott értekezletén elfogadta.

ph.



Kunsár Anna Mária

Kunsár Anna Mária
igazgató

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:

Jegyzőkönyv
Nevelőtestületi értekezlet

Készült: Újkígyósi Széchenyi István Általános Iskola

Ideje: 2025. január 29.

Tárgy: Az iskolai dokumentumok, alapidokumentumok módosítása

Melléklet: Jelenléti ív

Jelen vannak: jelenléti ív szerint

Jegyzőkönyvvezető: Serfőző Marianna

Napirendi pontok:

1. Az iskolai dokumentumok/alapidokumentumok aktualizálása, elfogadása

1. Az iskolai dokumentumok/alapidokumentumok aktualizálása

- Az iskola **Házirendjének** módosítása

A módosítással a jelenlévők egyetértettek, azt egyöntetűen elfogadták.

- A **Szervezeti és Működési Szabályzat** módosítása

A módosítással a jelenlévők egyetértettek, azt egyöntetűen elfogadták.

- **Helyi Minősítési Szabályzat** elfogadása

A Helyi Minősítési Szabályzatot a nevelőtestület egyöntetűen elfogadta.

- **Panaszkezelési Szabályzat** elfogadása

Az iskola Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület egyöntetűen elfogadta.

Újkígyós, 2025. január 29.

Kunstár Anna

Kunstár Anna Mária

igazgató



Nagyné Kovács Valéria

Nagyné Kovács Valéria

hitelesítő

Serfőző Marianna

Serfőző Marianna

jegyzőkönyvvezető

Magyar Mária

Magyar Mária

hitelesítő

Jelenléti nr

1. Serfőzsi Marianna
2. Vermes Rita
3. Magyar Leána
4. Nagyvári Kovács Valéria
5. ~~Leukóczy~~ Cs. A.
6. Stiller István
7. Fehérvári László János
8. Várai Barbara
9. Brückner György
10. Székely Péter Ákos
11. Kovács Nyerjes László
12. Tarr Lajosné
13. Kocsis István
14. Szabó László
15. 
16. Várai György István
17. Pécsei Szabó János
18. Kócsis - Csicsa Bertalan
19. 
20. Hujzó Noémi
21. Károlyi László Dániel Edit
22. Hadravics Suli & Gabriella
23. 
24. Kócsis Cs. László
25. Ruzsa László
26. 