



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

PARK UTCAI KATOLIKUS ÁLTALÁNOS  
ISKOLA

### **I. Panaszkezelési rend:**

- Az iskolába járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az iskola munkavállalóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az **iskola köteles** illetve **jogosult intézkedésre**.
- A panasz jogosságát, azzal kapcsolatos körülményeket **az igazgató köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén **köteles** az ok elhárításával kapcsolatban **intézkedni**.
- A „**Panaszkezelési szabályzat**”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden új szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### **II. A szabályozás célja:**

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében **keletkező problémák megfelelő szinten** és a legkorábbi időpontban **való megoldása**.

<i>A szabályozás érintettjei:</i>	alkalmazotti kör
<i>A szabályozásért felelős:</i>	igazgató
<i>Határidő:</i>	a problémához rendelt
<i>A szabályzat hatálya:</i>	intézmény munkavállalói, szülők
<i>A szabályzat hatályba lépésének ideje:</i>	2020. szeptember 1.
<i>Szabályzat felülvizsgálata:</i>	3 évente

### **III. Eljárás rend:**

1. A panaszt, elsősorban és **először a panaszt tevővel kell tisztázni**. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
2. A panaszt legalább a **2. szinttől** írásba kell foglalni.
3. Amennyiben a probléma megoldásához **türelmi időre van szükség**, meghatározott időtartam után (**1 hónap**) az érintettek közösen értékelik a beválást.
4. A panaszkezelés **rendjét az érintettekkel ismertetni kell**.
5. A panaszokkal kapcsolatos **dokumentációt** erre a célra **kijelölt iratgyűjtőben kell tartani**.
6. Az **igazgató ellenőrzi** a panaszkezelés **folyamatát**, összegzi a **tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást** illetve **szükség esetén korrekciós javaslatot** tesz és készít.

### **IV. A panaszkezelés lépcsőfokai:**

1. A konkrét esetben **eljáró személy** (pedagógus) **kezeli a problémát**, vagy az igazgatóhoz fordul.

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

2. Az igazgató kezeli a problémát.

4. A panasztevő a fenntartóhoz fordul.

## V. Formális panaszkezelési eljárás:

*A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:*

- személyesen
- telefonon (06-69/311-902)
- írásban (7700. Park u.1.)
- elektronikusan (parkmohacsiskola@pecs.egyhazmegye.hu)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az igazgató vagy a fenntartó hatáskörébe tartozik.

## VI. A tevékenységek szintjei, lépései:

*A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend*

Gyermekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	igazgató, pedagógus
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	igazgató, pedagógus

**1. szint:** A **panaszos** (saját vagy gyermeke képviselőjében) a **pedagógusához** fordul problémájával.

- A pedagógus **megvizsgálja a panasz jogosságát**. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; **ha jogos, tovább viszi az érintettek felé**.
- Jogos panasz esetén **egyeztet az érintettekkel** és a panaszossal, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- A pedagógus **tájékoztatja vezetőt**.
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős: pedagógus

**2. szint:** A pedagógus továbbítja a **panaszt az igazgató felé**

- A vezető **egyeztet a panaszossal** és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: igazgató

**3. szint:** A panaszos bejelenti, vagy az **igazgató továbbítja a panaszt a fenntartó felé**.

- Az igazgató a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a **megállapodást írásban rögzítik**. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
- Határidő: 30 nap
- Felelős: fenntartó

### *Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend*

**1. szint:** A **panaszos** (munkavállaló) problémájával a témakör felelőséhez (pedagógus, igazgató) fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, igazgató, fenntartó
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	igazgató, fenntartó
Munkaügyi/munkajogi kérdések:	igazgató, fenntartó
Munkaszervezési kérdések:	igazgató
Egyéb kérdések:	igazgató

**2. szint:** Az egyeztetés elindítása a panaszossal.

- Igazgató 5 munkanapon belül **egyeztet a panaszossal** és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást **írásban rögzítik**. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához **türelmi idő szükséges, 1 hónap** időtartam után közösen értékeli a panaszos és a igazgató a bevéltást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg**, akkor 15 munkanapon belül az intézményegység **igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt**, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató **egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik**. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a bevéltást. 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**.

**3. szint:** A **panaszos bejelenti**, hogy a panaszt **eljuttatja a fenntartó felé**.

- Az igazgató a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- **Fenntartói egyeztetés a panaszossal**, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 30 munkanap
- Felelős: fenntartó

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

Az igazgató, a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### ***Tanulóra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend***

- A panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** 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 **igazgató** felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 a beválást.
  
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a **fenntartó** felé.
- Az iskola igazgatója 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 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.

### **VII. Dokumentációs előírások:**

A panaszokról az igazgató „**Panaszkezelési nyilvántartás**”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja:

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

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 teendőről.

#### **VIII. Dokumentumok, jogszabályok:**

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 20/2013. (VIII.31.) EMMI rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információ szabadságról

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

### IX. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

Intézmény neve: Park Utcai Katolikus Általános Iskola

Címe: 7700. Mohács, Park u. 1.

OM azonosító: 202 750

A Panaszkezelési Szabályzatot a Park Utcai Katolikus Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.



*Grátz Ádámné*

Grátz Ádámné  
igazgató

Mohács, 2020.09.01.

A szabályzatot a Szülői Szervezet megismerte és a Diákönkormányzat véleményezte.

Mohács, 2020. szeptember 1.

*Buchamerné Pén Edina*  
.....  
Szülői Szervezet képviselője

*Ritter Viktor*  
.....  
DÖK képviselője