

Panaszkezelési Szabályzat

**Táplánszentkereszti Apáczai Csere János Általános
Iskola**

2024-2025. tanév

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszos ügyekben az intézmény a 2023. évi XXV. törvény alapján jár el.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, amennyiben további intézkedést tart szükségesnek, az intézmény vezetőségéhez fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06 20 289 5394)
- írásban (9761 Táplánszentkereszt, Fő u. 12.)
- elektronikusan (taplaniskola@apaczai-tszkereszt.edu.hu)
- KRÉTA elektronikus ügyintézés keretében.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos tanuló, vagy törvényes képviselője elsősorban az érintett szaktanárhoz fordul (amennyiben van érintett pedagógus).
- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök 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 lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató előzetes időpont egyeztetés után személyesen találkozik a panaszossal az ügy megoldása érdekében. Szükség esetén bevonja a többi érintett személyt.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, az igazgató ismételten pedagógiai módszerek alkalmazásával kísérletet tesz a megoldásra.
- Amennyiben az ügy ezután sem rendeződik, 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.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- 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 lépéseket tesz az ügy megoldása érdekében.
- Ha a probléma nem oldódott meg, az alkalmazott az igazgatóhoz fordul panaszával.
- Amennyiben az igazgató az alkalmazott panaszát megoldani nem tudja, úgy 15 munkanapon belül 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 értékelik 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.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató által megbízott érintett intézményi alkalmazott „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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

A Panaszkezelési Szabályzatot a Táplánszentkereszti Apáczai Csere János Általános Iskola székhelyintézményének alkalmazotti közössége megismerte és elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat megismerte és elfogadta.

Táplánszentkereszt, 2024.08.30.

Kiss Rita

.....
Szülői Szervezet képviselője

[Signature]

.....
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Szakál Szilvia
Szakál Szilvia
igazgató

