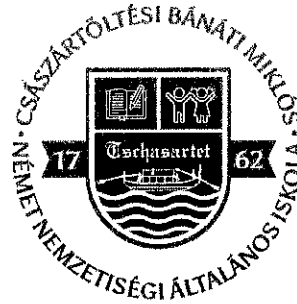
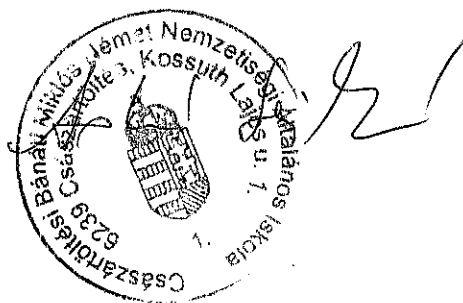


**Császártöltési Bánáti Miklós Német Nemzetiségi Általános Iskola**  
*Tschasarteter Miklós Bánáti Deutsche Nationalitätengrundschole*



## **Panaszkezelési Szabályzat**



## **I. A panaszkezelési szabályzat célja**

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket 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 intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, szüleiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell. A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak- elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézménykultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

## **II. Alapelvek**

- ❖ Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- ❖ A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez.
- ❖ A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- ❖ A panasz kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnunk kell.
- ❖ A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- ❖ A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdenünk.
- ❖ A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- ❖ A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- ❖ A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.
- ❖ A hivatali út betartása kötelező
- ❖ Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

## **III. Panaszkezelési rend**

- ❖ 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 panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója köteles megvizsgálni.
- ❖ Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- ❖ A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

#### Formális panaszkezelési eljárás

- ❖ A panasz jogosságának vizsgálata
- ❖ Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel
- ❖ Tanulságok megfogalmazása □ A szükséges intézkedések megtétele
- ❖ Az érintettek tájékoztatása A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon
- írásban (6239 Császártöltés, Kossuth Lajos u.1.)
- elektronikusan ([igazgato.iskola@csaszartoltes.hu](mailto:igazgato.iskola@csaszartoltes.hu); [iskola@csaszartoltes.hu](mailto:iskola@csaszartoltes.hu) )

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök vagy az intézményvezető helyettes vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

#### 1. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy 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.

## 2. szint:

- 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 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.

## 3. szint:

- 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 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 beszámolóját az éves értékeléshez.

## **2 .Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

### 1. szint:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz
- Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz, jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az intézményvezető a beválást.

## 2. szint:

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, írásban.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezetője egyeztet 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.

## 3. szint:

- 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 intézményvezető, aki 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.

## 3. Panaszkezelés szülő, gondviselő esetében

### 1. szint

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

### 2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
- 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.

### 3. szint:

- 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 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.

#### 4. szint:

- 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.

#### 5. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg. 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 beszámolóját az éves értékeléshez.

### **4. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében**

#### 1. szint:

- 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.

#### 2. szint:

- 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 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.

3. szint:

- 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.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- 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 beszámolóját az éves értékeléshez.

## 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „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.

## 6. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2022. október 24. napján lép hatályba.

## A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

## IV. Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. A tanári szobában, az intézmény <https://csaszartoltes.suli.hu/> honlapján mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Császártöltési Bánáti Miklós Német Nemzetiségi Általános Iskola tantestülete elfogadta..

Angeliné Kismók Melinda

Angeliné Kismók Melinda

alsós mk. vezetőj

Dóráné Heibl Anikó

Dóráné Heibl Anikó

felső mk. vezetője

Schusztárné Bárth Éva

Schusztárné Bárth Éva

német mk. vezetője

Jelen Panaszkezelési szabályzat elkészítésekor az iskolai diák- önkormányzata véleményezési, és javaslattételi jogát gyakorolta, erről a DÖK elnöke es a diákönkormányzatot támogató aláírásával nyilatkozik

Pittenenauer Rita

Pittenenauer Rita

DÖK segítő pedagógus

Dobár Hanna

Dobár Hanna

DÖK elnöke

Császártöltés, 2022. 10. 21



1. sz. melléklet PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
<b>Sorszám:</b>		
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:</b>	
<b>Benyújtás módja: szóbeli vagy írásbeli</b>		
postai úton / e-mailben / személyesen		
<b>Panasz rövid leírása:</b>		
<b>Kivizsgálásért és intézkedésért felelős neve:</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>beosztása:</b>		
<b>Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:</b>		
<b>Csatolt mellékletek megnevezése:</b>		
<b>Végrehajtásért felelős neve:</b>	<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>	
<b>Panasz lezárásának ideje:</b>		