



SZOLNOKI SZÉCHENYI ISTVÁN
GIMNÁZIUM ÉS MŰVÉSZETI
SZAKGIMNÁZIUM

5000 Szolnok, Széchenyi István körút 16.
☎ (56) 340-555, 522-167

OM - azonosító: 035994

E-mail: info@szolnokiszechenyi.hu

<http://www.szechenyi-szolnok.edu.hu>



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2022

Hatályos: 2022. szeptember 1-től

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályozás célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

1.2 Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket (gondviselőiket), valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Az iskola közösségei: közalkalmazotti tanács, intézményi tanács, diákönkormányzat (DÖK), szülők közössége (SZK) is tehetnek panaszt, melynek módját az adott közösségek működési szabályzatai tartalmazzák.
- Panaszt tenni csak olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatosan a törvényi előírásoknak, a belső szabályzatoknak megfelelően az iskola **köteles**, illetve **jogosult** az intézkedésre.
- A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az intézmény Házirendjében, Pedagógiai Programjában és az SZMSZ-ében.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az arra jogosult személy köteles kivizsgálni, az ok (okok) elhárításával kapcsolatosan intézkedni, vagy az intézményvezetőnél intézkedést kezdeményezni.
- Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő – a panaszos hozzájárulásával – új szereplőt vonhat be a vitarendezésbe.
- Amennyiben a panaszos névtelenséget kér, a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy „anonim panasz”.
- **A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.**

- Ha azonosítatlan személytől érkezik panasz vagy közérdekű bejelentés, a 2013. évi CLXV. törvény alapján továbbítani kell a fenntartó felé.
- A "Panaszkezelési szabályzat"-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

Formája	Módja	Ideje	Elérhetőség
Szóbeli	<ul style="list-style-type: none">• személyesen• telefonon	<ul style="list-style-type: none">• munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8-15 óráig, pénteken 8-13 óráig az iskola titkárságán• egyéni fogadóórák,• szülői értekezletek• SZK értekezletek alkalmával	<u>Cím:</u> 5000 Szolnok, Széchenyi István krt. 16. <u>Telefonszámok:</u> <ul style="list-style-type: none">• 56/522-167
Írásbeli	<ul style="list-style-type: none">• személyesen	<ul style="list-style-type: none">• munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8-15 óráig, pénteken 8-13 óráig az iskola titkárságán• egyéni fogadóórák,• szülői értekezletek• SZK értekezletek alkalmával	<u>Cím:</u> 5000 Szolnok, Széchenyi István krt. 16.
	<ul style="list-style-type: none">• postai úton	<ul style="list-style-type: none">• bármikor	<u>Cím:</u> 5000 Szolnok, Széchenyi István krt. 16.
	<ul style="list-style-type: none">• elektronikus úton	<ul style="list-style-type: none">• bármikor	<u>e-mail cím:</u> info@szolnokiszechenyi.hu

2.2 A panaszkezelés hivatali útja

A panaszos a pedagógus vagy egyéb dolgozó

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe kapcsolódik
1. szint: munkaügyi ügyintéző
 2. szint: intézményvezető vagy a fenntartó személyügyi osztálya
 3. szint: fenntartó
- b) A panasz gazdasági, dologi jellegű
1. szint: gondnok vagy gazdasági dolgozó
 2. szint: intézményvezető
 3. szint: fenntartó működtetési osztálya vagy Tankerületi igazgató
- c) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
1. szint: munkaközösség-vezető
 2. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
 3. szint: intézményvezető

A panaszos tanuló

1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő pedagógus vagy ifjúságvédelmi felelős
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

A panaszos szülő

1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő pedagógus vagy ifjúságvédelmi felelős
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

A panaszok kezelése a panaszkezelés hivatali útjában (2.2. pont) megjelölt személyek hatáskörébe tartozik, akik kötelesek a panaszt kivizsgálni, az eljárásrendnek megfelelően eljárni.

Nem az intézmény hatáskörébe tartozó sérelmek esetén (pl. az iskolán kívül történt esemény, étkeztetés) tájékoztatjuk a panaszost, hogy milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

3. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSOK

3.1 A folyamat leírása tanulók és szülők panaszai esetén

- A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a **pedagógushoz** fordul, akinél a probléma jelentkezett. Ha közösen megoldást találnak a felmerült panaszokra, lezárult a panaszkezelési eljárás. Amennyiben a pedagógus szükségét érzi, készülhet feljegyzés.
- Ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a panaszos továbbra is elégedetlen, az **osztályfőnökhöz** fordulhat. Az osztályfőnök a körülmények figyelembevételével a lehetséges legrövidebb időn belül kivizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult. Az osztályfőnök készíthet feljegyzést.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az **intézményvezető-helyettes(ek)** felé. Az intézményvezető-helyettes 3 napon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető-helyettes jelez az intézményvezető felé, ekkor feljegyzés készül.
- Amennyiben az előző szinten nem oldódott meg a probléma kezelése megnyugtatóan, a panaszos az **intézmény vezetőjéhez** fordulhat. Az intézményvezető a panasz benyújtását követő 5 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel ha szükséges, és 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után az érintettek közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a **fenntartó** felé, aki saját panaszkezelési rendjét alkalmazza.
- A **folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes**, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

3.2 A folyamat leírása az intézmény alkalmazotti köre esetén

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja **ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek (Lásd: A panaszkezelés hivatali útja)**, ahol a probléma felmerült. A felelős megvizsgálja 3 napon 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 napon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.
- Ha a probléma nem oldódott meg, a felelős továbbítja a panaszt **az intézményvezető felé**, aki 15 munkanapon belül kivizsgálja az esetet, javaslatot tesz a probléma kezelésére, a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha a probléma továbbra is fennáll, a panaszos a **fenntartó képviselőjéhez fordulhat**, aki saját panaszkezelési rendjét alkalmazza.
- A **folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes**, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

4. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

4.1 A szóbeli panaszt jegyzőkönyvezni kell, ha

- az intézmény működésére, a tanulói csoportokra, tanulókra vagy a nevelő-
oktató munkára vonatkozó kérdésben véleményez, javaslatot tesz
- rendkívüli esemény esetén
- az intézmény vezetője elrendeli

4.2 A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait (kivéve anonim panasz esetén)
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést

4.3 Dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Jegyzőkönyv	iskolaitkár	Iktató	2 év	Panaszos
Panaszbejelentő nyomtatvány	panaszbejelentő	Iktató	3 év	A kivizsgálásban illetékes személy
Írásbeli válasz/határozat	panaszkezelési szintnek megfelelő személy	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	panaszkezelési szintnek megfelelő személy	Iktató	3 év	Panaszos
Panaszkezelési nyilvántartó lap	panaszkezelési szintnek megfelelő személy	Iktató	5 év	-

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény minden partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzat az intézmény honlapján és titkárságán elérhető.

A szabályzat hatálybalépése:

Jelen szabályzat 2022. szeptember 01. napjától lép hatályba.

Szolnok, 2022. augusztus 31.

Deák László
intézményvezető

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszbejelentő adatai

Név:

Szervezet neve¹:

Lakcím/székhely:

Telefon:

E-mail:

Panaszbejelentés módja:

SZÓBELI / ÍRÁSBELI / POSTAI ÚTON / E-MAILBEN / SZEMÉLYESEN²

Panasz rövid leírása:

.....
.....
.....
.....
.....

Csatolt dokumentumok³:

1.....

2.....

3.....

Kelt: _____

panaszbejelentő

¹: Magánszemély esetében nem kell kitölteni.

²: Megfelelő aláhúzendő.

³: Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetiket pedig őrizze meg.

2.sz. melléklet

JEGYZŐKÖNYV

Készült: (dátum)

..... (helyszín)

Az ügy tárgya:

Jelen vannak:

.....
.....
.....
.....

A jegyzőkönyvet vezette:

..... név) ezt mondta:

.....
.....
.....

..... név) ezt mondta:

.....
.....
.....

Nyilatkozatok, döntések:

.....
.....
.....

Dátum: kelt mint fent (kmf.)

Jegyzőkönyvvezető aláírása:

A jelen lévő alkalmazottak aláírásai (titulusai)

.....
.....

A jegyzőkönyvet átvette:

3.sz. melléklet

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Iktatószám:

Panasztétel időpontja: Benyújtás módja: szóbeli – írásbeli – postai úton – e-mailben – személyesen (megfelelő aláhúzendó)	Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:
Panasz leírása (a tárgyat képező esemény vagy tény):	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Panaszt fogadó neve és beosztása:	Kivizsgálás módja: Kivizsgálás eredménye:
A panaszban megjelölt igényről való döntés:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszügy intézéséért és az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:	Intézkedés teljesítésének időpontja: Panasz lezárásának határideje:
panaszos aláírása	panaszt felvevő aláírása