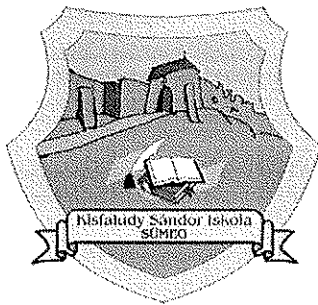


# **Kisfaludy Sándor Gimnázium, Kollégium és Alapfokú Művészeti Iskola**



## **Panaszkezelési Szabályzat**

2023

## **I. A panaszkezelési eljárás célja**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben a munkavégzés közben esetlegesen felmerült problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

A panaszkezelési folyamat során iskolánk szabályzatai (PP, SZMSZ, Házi rend), illetve a 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről és annak végrehajtási rendeletei szerint járunk el.

Az iskola tanulóit és szüleit (gondviselőiket), valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panaszait megtehetik:

- személyesen (az érintett pedagógusnál, az intézmény vezetőjénél)
- telefonon (87/550-010)
- írásban (8330 Sümeg, Mártírok útja 1-3.)
- elektronikusan (titkarsag@kisfaludy.hu)

## **II. A panaszok kivizsgálása**

Az írásban megfogalmazott panaszt minden esetben a titkárságra kell leadni, ott kell iktatni, és a benyújtás napján kell érkeztetni. Minden beadványra az átvételtől számított 15 naptári napon belül köteles írásban válaszolni az ügyintéző, a válasz postai úton, vagy kézbesítő által történik. A kiküldést illetve átvételt dokumentálni kell. Az ügyintézés határideje egy alkalommal 15 naptári nappal meghosszabbítható.

(Irányadó szabályok: az iskola iratkezelési szabályzata, a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85 §-a.)

### **1. A szülők részéről benyújtott panaszok kezelése:**

- a) Amennyiben a panasz egy szaktanár ellen irányul, az első és legfontosabb lépés a személyes szóbeli megbeszélés kezdeményezése a szülő és a szaktanár között. Ha ez

nem jár eredménnyel, akkor az osztályfőnökhöz kell fordulni a probléma megoldása érdekében.

Az osztályfőnök jelzést ad az intézmény vezetője felé a panasz természetéről, az ügy háttéréről és előzményeiről. Tantárgyi témájú kérdésekben az osztályfőnök kérheti a szakmai munkaközösség vezetőjének segítségét is.

Amennyiben szükséges, az intézményvezető meghallgatja az érintetteket, és megteszi a szükséges intézkedéseket az ügy lezárása érdekében.

- b) Amennyiben a panasz az osztályfőnök ellen irányul, akkor a szülő az illetékes osztályfőnököt köteles felkeresni, és tisztázó megbeszélést kezdeményezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a szülő panaszával az igazgatóhoz fordulhat.
- c) Abban az esetben, ha a panasz az iskola valamely döntése, határozata ellen irányul, akkor az iskolavezetés érintett tagja ad szóbeli tájékoztatást a szülőnek a döntés törvényességi vonatkozásairól, annak indokairól és okairól illetve a felmerült probléma törvényes, egyéb megoldási lehetőségeiről.
- d) Olyan esetben, amikor a diákok egymás közötti konfliktusából származó szülői panasz fogalmazódik meg, akkor elsőként az érintett osztályfőnök(ök) meghallgatására kerül sor, majd az igazgató egyeztető megbeszélést kezdeményez az érintett szülők és diákok, valamint pedagógusok összehívásával. Amennyiben ez eredménytelen, az intézményvezető dönt a fegyelmi eljárás elindításáról.
- e) Abban az esetben, ha kiskorú tanulónak van panasza valamely szaktanárára, osztályfőnökére, vagy egy számára hátrányos iskolai döntésre, akkor szülei útján tehet panaszt a fentiekben leírtak szerint.

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül szóban tájékoztatja a tanulót és a szülőt az eredményről.

Írásbeli panasz esetén az iskolavezetés a panasszal kapcsolatos álláspontját jegyzőkönyvben rögzíti, és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi a panaszt tevő részére.

Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a fenntartónál élhet további panasszal.

## 2. 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 megoldani.

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja a közvetlen feletteséhez és ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja 5 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, és meghozza a szükséges intézkedést, amellyel a probléma várhatóan megnyugtatóan lezárul, az esetről tájékoztatja az igazgatót. 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 a felelős az igazgató közreműködését kéri.

Amennyiben nem sikerül a panaszt elfogadhatóan rendezni, akkor az igazgató jelzést tesz a fenntartó felé. 15 munkanapon belül a fenntartó képviselője megvizsgálja a panaszt, és az igazgatóval együtt egyeztet a panaszossal, majd közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is. 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. Ellenkező esetben a panaszos a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

### **III. Panaszkezelési nyilvántartás**

A panaszokról az intézményvezető Panaszkezelési nyilvántartást vezet az alábbi tartalommal:

- írásban tett panasz dokumentumai,
- panaszkezelési lap,
- a panasztevő nyilatkozata, hogy a kivizsgálás eredményét elfogadja, illetve nem fogadja el;
- utóbbi esetén a feljegyzés a további teendőkről.

## PANASZKEZELÉSI LAP

Iktatószám:	
Benyújtás ideje:	
Benyújtás módja:	
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A panaszt fogadó személy	neve:
	beosztása:
A kivizsgálás módja:	
A kivizsgálás során összegyűjtött információk rövid leírása:	
A kivizsgálás eredménye:	
Döntés (szükséges intézkedés) indoklással:	
Az intézkedésért felelős személy:	
Az eljárás lezárásának határideje:	
A panasz megválaszolásának határideje:	

#### IV. Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya: a szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A Panaszkezelési szabályzat eljárásrendje hozzáférhető a gimnázium titkárságán és a gimnázium hivatalos honlapján.

Az eljárásrend kihirdetésre kerül a tanév első osztályfőnöki óráján, illetve a tanév első szülői értekezletén.

Az eljárásrendet az intézmény vezetője tanévenként köteles felülvizsgálni, és a szükséges módosításokat megtenni.

Jelen szabályozás 2023.09.01-től hatályos.

Sümege, 2023. 08.31.

*Beidlai Fatos Lora*

intézményvezető

