

ADÁNDI FEKETE ISTVÁN  
ÁLTALÁNOS ISKOLA  
8653 Ádánd, Széchenyi u. 8.  
OM: 202769



## AZ ÁDÁNDI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

*mely a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat  
érintő problémákat hivatott gyorsan és a megfelelő szinten  
feloldani vagy megoldani*

*A panaszkezelési szabályzatot elfogadó  
nevelőtestületi döntés száma és kelte:*

*2/2018. Ádánd, 2018. február 05.*

*A szabályzat készítésekor véleményezési jogát gyakorolta a  
diákönkormányzat és a szülői szervezet*

**8653 Ádánd, Széchenyi u. 8.**

**OM azonosító: 202769**

  
**Torda János**  
intézményvezető



## BEVEZETŐ

- 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 igazgatóhelyettes *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény igazgatójánál intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### *A panaszkezelés lépcsőfokai*

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul,
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

### *Formális panaszkezelési eljárás*

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-84-357-530)
- írásban (8653 Ádánd, Széchenyi u. 8.)
- elektronikusan ([adandisuli@gmail.com](mailto:adandisuli@gmail.com))

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.



## **ÁDÁNDI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA**

H-8653 Ádánd, Széchenyi u. 8.

Tel./fax: 84/357-530

E-mail: [suliadand@freemail.hu](mailto:suliadand@freemail.hu)

Homepage: <http://iskola.adand.hu/>



### ***Panaszkezelés tanuló esetében***

- 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 vagy 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 bevalást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé (Siófoki Tankerületi Központ).
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és 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, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.



## ***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 felelősé 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 az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. 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 se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásba foglalva is.
- Ezután a fenntartó képviselője és 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 ezek után már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.



## ÁDÁNDI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

H-8653 Ádánd, Széchenyi u. 8.

Tel./fax: 84/357-530

E-mail: [suliadand@freemail.hu](mailto:suliadand@freemail.hu)

Homepage: <http://iskola.adand.hu/>



### *Dokumentációs előírások*

A panaszokról az igazgatóhelyettes „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.

**ÁDÁNDI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA**

H-8653 Ádánd, Széchenyi u. 8.

Tel./fax: 84/357-530

E-mail: [suliadand@freemail.hu](mailto:suliadand@freemail.hu)Homepage: <http://iskola.adand.hu/>***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: |



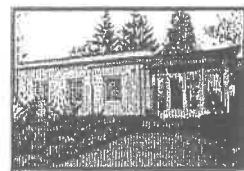
**ÁDÁNDI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA**

H-8653 Ádánd, Széchenyi u. 8.

Tel./fax: 84/357-530

E-mail: [suliadand@freemail.hu](mailto:suliadand@freemail.hu)

Homepage: <http://iskola.adand.hu/>



## *A Panaszkezelési Szabályzat elfogadására és jóváhagyására vonatkozó záradékok*

Az Ádándi Fekete István Általános Iskola **Panaszkezelési Szabályzatát** az iskolai diákönkormányzat ..... napján tartott ülésén véleményezte és elfogadásra javasolta.

Kelt: Ádánd....., 2018 év 02 hónap 01 nap

Hegyi Georgina

a diákönkormányzat vezetője

Az Ádándi Fekete István Általános Iskola **Panaszkezelési Szabályzatát** az iskolai szülői szervezet 2018. 01. 18. napján tartott ülésén véleményezte és elfogadásra javasolta.

Kelt: Ádánd....., 2018 év 02 hónap 01 nap

Marikó Kellay A. Z.

a szülői szervezet vezetője

Az Ádándi Fekete István Általános Iskola **Panaszkezelési Szabályzatát** a nevelőtestület 2018. 02.05. napján tartott ülésén az 2/2018. számú határozatával elfogadta.

Ez a **Panaszkezelési Szabályzat** 2018. 02. 05. napján az intézmény vezetőjének jóváhagyásával lép hatályba és visszavonásáig érvényes.

Kelt: Ádánd....., 2018 év 02 hónap 05 nap

Földi J.

intézményvezető

