

5.

Vácrátóti Petőfi Sándor Általános Iskola PB 2301	
Érkeztetés sorszám:	189 / 2023
Érkeztetés kele:	2023. 12. 04
Ügyintéző:	L1
Iktatószám:	998/2023
Melléklet/db:	

Panaszkezelési Szabályzat

VÁCRÁTÓTI PETŐFI SÁNDOR ÁLTALÁNOS ISKOLA

2023.

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 alkalmazottai kötelesek, illetve jogosultak intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket, a konkrét esetben illetékes eljáró személy – a szaktanár/tanító, az osztályfőnök, az intézmény igazgatója vagy helyettese – *kötelesek megvizsgálni*.
- A panasz jogossága esetén az illetékesek kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy – indokolt esetben – az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.

Panaszkezelés folyamata – fokozatosság elve

- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az érintett személy, a szaktanár/tanító, az osztályfőnök, az intézmény igazgatója vagy helyettese hatáskörébe tartozik.
- Minden esetben a panasz ügyében eljáró alkalmazott – a szaktanár/tanító, az osztályfőnök, az intézmény igazgatója vagy helyettese – kezeli a problémát.
- A pedagógusok tanóráin, napköziben, tanulószobán, egyéb tanórán kívüli foglalkozáson, illetve a tanórák közti szünetekben történt ügyekben a szaktanár/tanító kezeli a panaszt, szükség esetén az osztályfőnökhöz, igazgatóhelyetteshez vagy az igazgatóhoz fordul.
- Az osztály tanulóira vonatkozóan az osztályfőnök kezeli a panaszt, szükség esetén az igazgatóhelyetteshez vagy az igazgatóhoz fordul.
- Az osztályfőnökök, szaktanárok/tanítók igénye esetén az igazgatóhelyettes kezeli a panaszt vagy az igazgatóhoz fordul.
- A panasztevő közvetlenül fordulhat panaszával az igazgatóhelyetteshez, az igazgatóhoz, aki az illetékesség kiderítésében segítséget nyújt, és a panaszt az érintett alkalmazotthoz továbbítja.

Panaszkezelési eljárás formai szabályai

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen szóban az érintett alkalmazottal egyeztetett módon
- telefonon: titkárság telefonszámán 06-28 – 562 – 525, 06-30-713-4970, igazgató telefonszámán 06-30-713-4899
- írásban Vácrátóti Petőfi Sándor Általános Iskola 2163 Vácrátót, Petőfi tér 6.
- elektronikusan az iskolai kapcsolatok bármelyikén
<https://vacratotiskola.hu/index.php/vacratot-iskola-elerhetoseg-menu>

3. Panaszkezelés folyamata

- A panaszos panaszával – a fokozatosság elvét betartva – az érintett alkalmazotthoz fordul a panaszkezelési eljárás formai szabályai szerint.
- Az érintett alkalmazott a panaszt megvizsgálja és
 - saját hatáskörében eljár, vagy
 - osztályfőnökhöz fordul, vagy
 - szaktanárhoz/tanítóhoz fordul, vagy
 - igazgatóhelyetteshez fordul, vagy
 - igazgatóhoz fordul.
- Az érintett alkalmazott 3 munkanapon belül tájékoztatja a panaszost az eljárás menetéről, folyamatáról, eredményéről.
- Minden a panasszal kapcsolatos érdemi egyeztetést a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítenek.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, legkésőbb 30 nap időtartam után az érintettek közösen értékelik a panaszkezelés eredményességét.
- Ha a panasz az iskola panaszkezelési szabályzatában foglaltak alapján nem oldódik meg, az iskola igazgatója, a panaszos vagy képviselője jelenti a panaszt az iskola fenntartója felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 30 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a panasz kezelésére. Ebben az esetben fenntartó egyeztetet a panaszos képviselőjével a Váci Tankerületi Központ Panaszkezelési eljárása szerint. VTK 3/2022 (I.13.) számú szabályzata
- A folyamat gazdája az iskola igazgatója, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő alkalmazotti panaszt a lehető leggyorsabban jogszerűen lehessen kezelni, feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az iskola igazgatójához, aki indokolt esetben továbbítja azt az iskola fenntartója felé a Váci Tankerületi Központba.
- Az iskola igazgatója megvizsgálja a panasz jogosságát.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, és kölcsönösen elfogadják az abban foglaltakat.
- Tovább küldés esetén az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, és kölcsönösen elfogadják az abban foglaltakat.

- A panaszos munkaügyi bírósághoz fordulhat, amennyiben panasza a fenntartóval történt egyeztetés során sem oldódik meg. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az iskola igazgatója, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

5. Dokumentációs előírások

A titkárságra eljuttatott panaszok iktatásra kerülnek, a panaszkezelésről feljegyzés készül.

A panasz kezeléséhez szükséges információk:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Az írásbeli tájékoztatás dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A Panaszkezelési Szabályzat módosításait a Vácrátóti Petőfi Sándor Általános Iskola nevelőtestülete a változtatások megvitatását követően 2023.11.30-án elfogadta.

Vácrátót, 2023. november 30.

Czimmermann Judit
igazgató

2023/2024. évi Panaszkezelési szabályzat felülvizsgálata

	Pedagógus név:	Elfogadom	Nem fogadom el
1.	Babóné Székely Zsófia	Babóné Székely Zsófia	
2.	Czimmermann Judit	Czimmermann Judit	
3.	Dr. Gaál-Klippel Rita	-	-
4.	Engszler Sándor	Engszler Sándor	
5.	Gulyás Nóra	Gulyás Nóra	
6.	Hricsovinyiné Nagy Brigitta	Hricsovinyiné Nagy Brigitta	
7.	Hujbert Márton	-	-
8.	Karászi Andor Péter	Karászi Andor Péter	
9.	Kissné Kepenyés Judit	Kissné Kepenyés Judit	
10.	Kocsis-Deme Ildikó	-	-
11.	Radimszky Lászlóné	Radimszky Lászlóné	
12.	Rózsa Zsolt	Rózsa Zsolt	
13.	Rózsáné Tóth Erika	-	-
14.	Sulyán Gergő	Sulyán Gergő	
15.	Szecsei Nóra	Szecsei Nóra	
16.	Szemere Nóra	Szemere Nóra	
17.	Szoboszlai Ákos Árpád	Szoboszlai Ákos Árpád	
18.	Toldi Péter	Toldi Péter	
19.	Várad Anna	Várad Anna	
20.	Viszusné Jaksics Judit	Viszusné Jaksics Judit	
21.	Zsóder-Huszár Zsuzsanna	Zsóder-Huszár Zsuzsanna	