

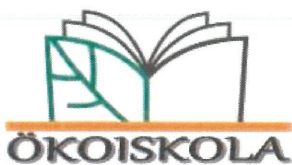
Iktatószám: 2025/0/2.



Mátray Gábor Általános Iskola

Panaszkezelési szabályzat

Nagykátán
2025



Panaszkezelési szabályzat

Bevezetés

Az iskola tanulóit, szüleiket vagy gondviselőjüket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Ha a panaszkezelés nem tartozik az iskola hatáskörébe, akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

1. A panaszkezelés alapelvei:

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie.

- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentése

A panasztevők az alábbi formában és időpontokban jelenthetik be panaszukat:

- szóban:
 - tanulók: osztályfőnöki órán, ill. a tanórákon kívüli időszakban
 - szülők: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán, illetve a munkaterv szerinti konzultációs lehetőségek alkalmával (fogadóóra, szülői értekezlet stb.)
 - munkatársak: munkaidőben, előre egyeztetett időpontban
- telefonon: hétfőtől péntekig 8 és 14 óra között az iskola titkárságán (+36305411070)
- írásban: személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 14 óra között az iskola titkárságán
- postai úton: bármikor (2760 Nagykáta, Jászberényi út 76.)
- e-mailben: bármikor matrayiskola@gmail.com

2.2. A panaszkezelés szintjei

- A panasztevő a tanuló:

1. szint szaktanár, osztályfőnök, DÖK-segítő pedagógus
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

- A panasztevő a szülő:

1. szint szaktanár, osztályfőnök
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

- A panasztevő a pedagógus, a panasz munkaügyi jellegű

1. szint igazgató
3. szint fenntartó/munkáltató

- A panasztevő a pedagógus, a panasz szakmai, pedagógiai jellegű

1. szint munkaközösség-vezető
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

2.3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A tanuló problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK-vezetőhöz fordul. A DÖK-vezető az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékeli az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

2.4. Panaszkezelés szülő esetében

- Az érdemjeggyel, ill. a szaktanári értékelési gyakorlattal kapcsolatos nézeteltérések, kérdések tisztázásának első lépése az érintett pedagógussal folytatott tisztázó megbeszélés. Ha ezt a panaszos eredménytelennek tartja, tovább lép az osztályfőnök felé.
- A szülő problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben szükséges, az igazgató bevonja az érintett munkaközösség-vezetőt is az egyeztetésbe. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékeli az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

2.5. Panaszkezelés alkalmazott esetében

- Az alkalmazott munkaügyi problémájával az igazgatóhoz vagy a munkaközösség-vezetőhöz (pedagógiai-szakmai probléma) fordul. Az igazgató vagy munkaközösség-vezető aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha a munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékeli az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé. A Ceglédi Tankerületi Központ (továbbiakban: Tankerületi Központ) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglalt rendelkezéseknek megfelelően – figyelemmel a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényre, valamint a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXV. törvény rendelkezéseire, munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszert üzemeltet, annak érdekében, hogy az alapvető magatartási szabályok valamint a fent említett jogszabályok megszegése miatt a munkáltatói visszaélések bejelentése megvalósuljon.

3. A panaszkezelés dokumentálása

- A postán érkezett panaszt iktatni kell.
- Az elektronikus úton érkezett panaszt ki kell nyomtatni, a panaszt átvevővel alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A szóban elmondott panaszról feljegyzést kell készíteni, a panaszossal és a panaszt átvevővel alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A telefonon bejelentett panaszról feljegyzést kell készíteni, és azt a panaszt átvevővel alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A panasz benyújtásakor be kell tartani a szolgálati utat, azaz a leírt szinteket. Amennyiben a panaszos nem a panaszkezelési szabályzatban leírt 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.
- A panaszok kezelése a panasznyilvántartó lapon kerül rögzítésre. (ld. 1. sz. melléklet)
- A panasznyilvántartó lapot az iskolatitkár vezeti.
- A panasznyilvántartó lap az alábbi adatokat tartalmazza: a panaszos adatai; a panasz leírása, tárgya; a panasz benyújtásának időpontja és módja; a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása; a panaszügy Intézéséért, III. az Intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése; A panasznyilvántartó lap kitöltése a panaszt fogadó személy indítványára történik, az ő aláírásával válik hitelessé.
- A panasznyilvántartó lap kitölthető elektronikusan és kézzel is.
- A panasznyilvántartó lap és az ügghöz kapcsolódó egyéb iratok (benyújtott panasz, jegyzőkönyvek, egyéb dokumentumok) iktatásra kerülnek.
- A panasz kezeléséről a panasztevőt írásban tájékoztatni kell a panasz benyújtását követő 30 napon belül.

Panasznyilvántartó lap

A panasz benyújtásának ideje év hó nap

A benyújtás módja szóbeli (aláhúzandó): személyesen, telefonon vagy írásbeli: postai úton, e-mailben, egyéb

A panaszos adatai

Neve: Címe:

Elérhetőségei:

.....

A panasz rövid leírása

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:

A panasz orvoslására szolgáló eddigi intézkedések rövid leírása, elutasítás esetén annak indoklása:

Csatolt mellékletek megnevezése

A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje

.....

.....

Panaszt tevő aláírása

Panaszt átvevő neve, aláírása

4. Egyéb

4.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére.

Jelen szabályzat 2025. február 10-én lép hatályba.

4.2. A szabályzat hozzáférhetősége

A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán, valamint elérhető az iskola honlapján.

4.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület megismerte és elfogadta.

Nagykátá, 2025. február 10.


.....
Török Katalin igazgató



Melléklet

Panasznyilvántartó lap