

Kárpáti János Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

8315 Gyenesdiás, Kossuth Lajos u. 91.

Tel.: +36-30/529-9604

E-mail: gyenesiskola@gmail.com, info@gyenesiiskola.hu

OM azonosító: 037534

Web: www.gyenesiiskola.hu



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Gyenesdiás 2025.02.03



Lancz Tamás
főigazgató

Panaszkezelési szabályzat

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek az intézményi folyamatoknak.

1. Panaszkezelési alapelvek

- Az iskola tanulóit, a tanulók szüleit/törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszkezelésnek éreminek kell lennie, mely során fel kell tární a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A panaszokat és a panaszokat megkülönböztetés nélkül, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panaszt a lehető legrövidebb időn belül jelezni kell az elsődleges érintetteknek szóban vagy írásban.
- Felsőbb panaszkezelési szinteken lévők bevonására csak a panasztevő és a panaszos sikertelen szóbeli vagy írásbeli egyeztetése után kerül sor.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincsen mód, az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2. A panaszkezelés menete

Forma	Mód	Időpont	Elérhetőség
Szóbeli	személyes	H-Cs: 7.30 – 16.00 P: 7.30 – 13.30	8315 Gyenesdiás, Kossuth Lajos utca 91.

		időpont egyeztetés után	
Írásbeli	elektronikus úton (KRÉTA, email)	bármikor	a tanárok elérhetőségein, vagy info@gyenesiiskola.hu
	postai úton	bármikor	8315 Gyenesdiás, Kossuth Lajos utca 91.

3. Diákok és szülők panaszai esetén

1. A problémával először ahhoz a pedagógushoz forduljanak ahol a probléma keletkezett. Amennyiben közösen sikerül a problémát megoldani, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák/szülő továbbra is fenntartja panaszát, az osztályfőnököknek kerül továbbításra a panasz. Amennyiben az osztályfőnök bevonásával sikerül a problémát megoldani, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény a panasz kapcsán, és akár a szülő vagy a pedagógus elégedetlen a panaszkezelés eredményével, akkor a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában a panasz a főigazgatóhoz kerül.
4. Amennyiben a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési eljárás, és a panasz továbbra is fennáll, akkor azt a főigazgatónak kell jelezni.

4. A panaszkezelési út

Panasztevő	Akire a panasz vonatkozik	Panaszkezelési út
Tanuló	Pedagógus	érintett pedagógus – osztályfőnök – főigazgató
	Tanuló	érintett tanuló – érintett osztályfőnök(ök) – főigazgató
	Oktatást segítő dolgozó	érintett oktatást segítő dolgozó – osztályfőnök – főigazgató
Szülő	Pedagógus	érintett pedagógus – osztályfőnök – főigazgató
	Tanuló	érintett osztályfőnök(ök) – főigazgató
	Oktatást segítő dolgozó	érintett oktatást segítő dolgozó – osztályfőnök – főigazgató

Pedagógus	Pedagógus	érintett pedagógus – munkaközösség-vezető – főigazgató
	Tanuló	érintett tanuló – érintett osztályfőnök(ök) – főigazgató
	Oktatást segítő dolgozó	érintett oktatást segítő dolgozó – főigazgató

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással együtt közöljük a panaszossal.
- Amennyiben a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával ilyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

6. Panasznyilvántartás

Az írásban/panasznyilvántartó lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megnevezését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldását szolgáló szükséges intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklása,
- a panasz kivizsgálásáért és intézkedésért felelős személy(ek) nevét, az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

A nyilvántartás az irattáran található, vezetése az iskolatitkár feladata.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	
Sorszám:	Iktatószám:
A panasz benyújtásának ideje: év hónap nap	

A panasz benyújtás módja: (aláhúzással jelölendő)	szóbeli: telefon/személyes írásbeli: KRÉTA/email/postai levél/személyesen átadott levél
Panasztevő adatai:	Név: Elérhetőségek – cím, telefonszám, email:
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények rövid leírása:	
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és a fejlesztéshez kapcsolódó egyéb információk (panasz oka, gyakorisága):	
Panasz megválaszolásának módja, határideje:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	