



# FARKAS GYULA BAPTISTA ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS ÓVODA

202910

## Panaszkezelési szabályzat

2024.



## Tartalom

1	Általános rész.....	3
1.1	Bevezetés.....	3
1.2	A szabályzat célja.....	3
1.3	Alapelvek.....	3
2	A panaszkezelés menete.....	3
2.1	A panasz bejelentése.....	4
2.2	A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	4
3	Panasznyilvántartás.....	5
3.1	A partnerek panaszai és az azok megoldását szolgáló intézkedések.....	5
4	A panaszkezelés folyamata.....	5
4.1	Az írásbeli panaszok.....	5
5	Jogorvoslati lehetőségek.....	6
6	Egyéb rendelkezések.....	6
6.1	Hatálybalépés.....	6

## 1 Általános rész

### 1.1 Bevezetés

Az intézmény a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### 1.2 A szabályzat célja

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

#### Panasz:

- Eljárást, állapotot vagy döntést kifogásoló, sérelmező olyan kérelem, amely intézkedéssel párosul.
- Általános jogorvoslati eszköz. A Köznevelésről szóló tv. 13§ (6) alapján bármely érdeksérelemmel, vagy jogsérelemmel kapcsolatosan az intézmény vezetőjéhez (megbízottjához, támogató szervezet vezetőjéhez) panasz nyújtható be, szóban vagy írásban.
- Panasz esetén szóban, írásbeli panasz esetén írásban, a panaszt tévő személy személyétől független.

### 1.3 Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

## 2 A panaszkezelés menete

- Panaszt a tanuló, gyermek törvényes képviselője tehet.
- Panasszal az intézményvezetőhöz, a tagintézményvezetőhöz, a tanuló osztályfőnökéhez, szaktanárhoz, a csoport óvodapedagógusához, a támogató szervezet vezetőjéhez lehet fordulni.
- Panasz esetén a panaszt fogadó személy egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben a panasz a pedagógusokhoz, illetve a támogató szervezet vezetőjéhez érkezett, és azt nem tudják megoldani, közvetítik a panaszt az intézményvezetője felé. A gyermek egyéni érdeksérelem esetén írásban panaszt nyújthat be a gondviselő/ panasztevő felülvizsgálat kérése céljából. A felülvizsgálati kérelemben le kell írni a panasz lényegét tényekkel, adatokkal alátámasztva.

- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, szükség esetén türelmi időt határoz meg (15 munkanap) a panasz kivizsgálására a nevelőtestületből álló 3 fős bizottság jogosult
- A panasz érdemi elbírálására, orvoslására, a benyújtástól számított, -türelmi idő meghatározás hiányában -5 munkanapon, türelmi idő meghatározása esetén a türelmi időn belül a „Panasz bizottság” az intézményvezetővel történt egyeztetés szerint köteles intézkedni s arról írásban kell értesíteni a gyermeket és gondviselőjét.
- Ha az egyeztetést megnyugtató megállapodás zárja a türelmi időn belül, akkor a panaszkezelés eredményesen lezárul.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelenti a panaszt a fenntartó felé.

## 2.1 A panasz bejelentése

A bejelentés módja			
Szóbeli panasz	Személyesen	Hétfőtől-péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között	A vezetőnek.
	Telefonon: óvoda 06-25/509-328 iskola 06-25/509-370	Hétfőtől-péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között.	A vezetőnek.
Írásbeli panasz	Személyesen vagy más által átadott irat.	Hétfőtől-péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között.	A vezetőnek vagy a helyettesnek.
	Postai úton	bármikor	Az intézmény címére: Farkas Gyula Baptista Általános Iskola és Óvoda 2433 Sárosd, Fő út 10-12.
	Elektronikus levélben	bármikor	Az intézmény email címe: farkas.gyula@baptistaoktatas.hu
	Telefaxon	Hétfőtől-péntekig, 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> között	Fax: 06-25/509-371

## 2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézményvezető a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 5- 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

### **3 Panasznyilvántartás**

#### **3.1 A partnerek panaszai és az azok megoldását szolgáló intézkedések**

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- A panaszos (intézményi/személy) adatait.
- A panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését.
- A panasz benyújtásának időpontját és módját.
- A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását.
- A panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét.
- A kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.
- A panaszban megjelölt igényről való döntést.

### **4 A panaszkezelés folyamata**

- A panasz benyújtása.
- Regisztráció.
- Kivizsgálás.
- Döntés, válasz.
- Elemzés.
- A panasz megválaszolásának időpontja, módja.
- A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)

#### **4.1 Az írásbeli panaszok**

Az írásbeli panaszokat beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

A döntés lehet:

- A panasz elfogadása.
- A panasz részbeni elfogadása.
- A panasz elutasítása.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben).

## 5 Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

### Jogorvoslat:

- Minden olyan kérelem, amely egy jogszabály (ilyen a Házirend is) alapján hozott döntés megváltoztatására irányul. A jogorvoslat elnevezési tárgya lehet: panasz, kifogás, fellebbezés, felszólalás, észrevétel, felülvizsgálati kérelem stb.
- Döntés elleni jogorvoslati kérelem írásban nyújtandó be.
- A jogorvoslat lehetőségéről, annak módjáról és formájáról (mennyi időn belül, kinél kell benyújtani, hány példányban stb.) a döntéshozónak kell tájékoztatni a döntésben érintett személyt. Az írásban érkezett panaszokat és jegyzőkönyveket iktatni kell.

## 6 Egyéb rendelkezések

### A szabályzat elérhetősége:

Jelen panaszkezelési szabályzatot az intézmény honlapján, (<http://sarosdiskola.hu/>), az intézmény könyvtárában, nevelői szobában is elérhetővé, illetve közzétesszük.

### 6.1 Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2024. szeptember 1. napjától hatályos.

Sárosd, 2024. szeptember 1.

  
Véningerné Bognár Krisztina  
igazgató

