



CEGLÉDI TÁNCSICS MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2023.

Tartalom

1. Bevezetés.....	2
2. A panaszkezelés menete.....	2
2.1. A panasz bejelentése.....	2
2.2. A panaszkezelés szintjei.....	3
2.3. Panaszkezelés tanuló esetében.....	3
2.4. Panaszkezelés szülő esetében.....	4
2.5. Panaszkezelés alkalmazott esetében.....	4
2.6. A panaszkezelés dokumentálása.....	5
3. Egyéb.....	6
3.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya.....	6
3.2. A szabályzat hozzáférhetősége.....	6
3.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása.....	6
Melléklet.....	7

1. 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 panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

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
- írásban:
személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között az iskola titkárságán
postai úton: bármikor (2700 Cegléd, Eötvös tér 8.)
e-mailben: bármikor (info@ctmi.hu)

2.2. A panaszkezelés szintjei

A panasztevő: tanuló

1. szint	osztályfőnök	vagy	DÖK-segítő
2. szint	igazgató		
3. szint	fenntartó		

A panasztevő: szülő

1. szint	osztályfőnök
2. szint	igazgató
3. szint	fenntartó

A panasztevő: pedagógus

A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint	gazdasági ügyintéző
2. szint	igazgató
3. szint	fenntartó/munkáltató

A panasztevő: pedagógus

A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint	munkaközösség-vezető
2. szint	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 értékelik 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 értékelik 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 problémájával a gazdasági ügyintézőhöz (munkaügyi probléma) vagy a munkaközösség-vezetőhöz (pedagógiai-szakmai probléma) 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 a gazdasági ügyintéző vagy 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.

2.6. A panaszkezelés dokumentálása

- A postán érkezett panaszt iktatni kell.
- Az elektronikus úton érkezett panaszt ki kell nyomtatni, a panaszossal alá kell írni, majd iktatni kell.
- A szóban elmondott panaszról feljegyzést kell készíteni, a panaszossal alá kell írni, majd iktatni kell.
- A telefonon bejelentett panaszról feljegyzést kell készíteni, és azt a panaszossal alá kell írni, majd iktatni kell.
- Ha a panaszos személyesen nem írja alá a panaszt, akkor azt postai úton kell eljuttatni neki aláírásra.
- Minden panasz kezelése azon a napon kezdődik, amikor a panaszos által benyújtott/elmondott panasz írásban, a panaszos által aláírva a titkárságra kerül.
- 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, ill. 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.

3. Egyéb

3.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat 2023. január 25-én lép hatályba.

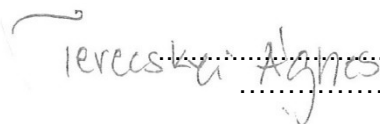
3.2. A szabályzat hozzáférhetősége

A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán.

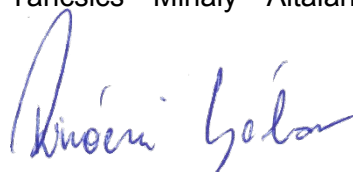
3.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása

A nevelőtestület nyilatkozata

A Panaszkezelési szabályzatot a Ceglédi Tancsics Mihály Általános Iskola nevelőtestülete megismerte és elfogadta.


.....

hitelesítő nevelőtestületi tag
Cegléd, 2023. jan. 10.


igazgató

A diákönkormányzat nyilatkozata

A Panaszkezelési szabályzatot az intézmény diákönkormányzata elfogadta.

Kelt: Cegléd, 2020. június 10.
diákönkormányzat vezető tanára



Az ISZSZ nyilatkozata

A Panaszkezelési szabályzatot az ISZSZ elfogadta. Aláírással tanúsítom, hogy az ISZSZ véleményezési jogát a jogszabályban meghatározott módon gyakorolta.

Kelt: Cegléd, 2023.. jan 10.
ISZSZ vezető

Terecskei Agnes

Melléklet

Panasznyilvántartó lap

Panasznyilvántartó lap	
A panasz benyújtásának ideje	 év hó nap
A benyújtás módja	szóbeli: személyesen, telefonon 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 intézkedések rövid leírása, elutasítás esetén annak indoklása	
Csatolt mellékletek megnevezése	
A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje	

.....

..... panaszt
átvevő