



**A MISKOLCI HERMAN OTTÓ ÁLTALÁNOS ISKOLA  
ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

## **A panaszkezelési rend az iskolában**

### **1. Alapelvek**

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény főigazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### **2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-46-560-494)
- írásban (3529 Miskolc Gesztenyés u. 25. sz.)
- elektronikusan (hermanaltisk.@gmail.com)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy a főigazgatóhelyettes (ek) hatáskörébe tartozik.

### **3. A folyamat leírása**

#### **A panaszos tanuló**

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: főigazgatóhelyettes (ek)
4. szint: főigazgató

## **A panaszos szülő**

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető – helyettes (ek)
4. szint: intézményvezető

## **Panaszkezelés tanuló és esetében**

- A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető- helyettes (ek) hez. Ha az intézményvezető - helyettes(ek) kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Ha az intézményvezető – helyettes (ek) nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés.
- Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.
- Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

- A folyamat gazdái a főigazgatóhelyettesek, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegezik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolójukat az éves értékeléshez.

### **Felelős**

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

### **Intézkedést hozhat**

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető – helyettes (ek), intézményvezető.

### **A panaszos az iskola alkalmazottja**

#### ***a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik***

1. szint: iskolatitkárok
2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
3. szint: fenntartó

#### ***b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű***

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: főigazgató helyettes (ek)
3. szint: főigazgató

### **Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se a főigazgató közreműködésével, akkor a főigazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola főigazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, a főigazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdái a főigazgatóhelyettesek, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegezik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolójukat az éves értékeléshez.

### **Felelős**

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

### **Intézkedést hozhat**

A főigazgató helyettes(ek), főigazgató.

#### **4. Dokumentációs előírások**

A panaszokról a főigazgatóhelyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

#### **Értesítést kap**

1. A panaszos.
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

#### **5. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával**

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével

#### **6. Egyebek**

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján elérhető.

## **7. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2024. szeptember 01. napjától hatályos.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Miskolci Herman Ottó Általános Iskola és Alapfokú Művészeti iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Miskolc, 2024. 08. 31.

.....  
Szülői Szervezet képviselője .

.....  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

.....  
Kosztrubné Szűcs Katalin  
főigazgató

## 6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	