

**KAPOSVÁRI KODÁLY ZOLTÁN KÖZPONTI ÁLTALÁNOS ISKOLA TOLDI
LAKÓTELEPI TAGISKOLÁJA**

7400 Kaposvár, Szondi utca 3.

OM kód: 033966

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Panaszkezelési szabályzatot a Nevelőtestület 2023. szeptember 3-án elfogadta.

Hatályának kezdete: 2023. szeptember 3.

Érvényes visszavonásáig.

2023.

Tartalom

I.	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	3
1.	A panaszkezelési rend az iskolában	3
2.	A panasz előterjesztésére vonatkozó szabályok.....	3
3.	A panasz kezelésének szintjei, a panaszkezelők	4
3.1.	Tanulói/szülői (törvényes képviselői) panasz	4
3.2.	Pedagógusi/alkalmazotti panasz.....	4
4.	A panaszkezelés eljárási sorrendje a tanulók és szülők (törvényes képviselők) részére	5
5.	A panaszkezelési eljárás pedagógusok/egyéb intézményi munkatársak (a továbbiakban felsoroltak együttesen: alkalmazott) esetében.	6
6.	Iratkezelés	8
7.	Panaszkezelési Nyilvántartó Lap.....	9

I. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedni.
- A panaszban foglaltakat a panaszt fogadó, illetve rögzítő pedagógus/tagintézményigazgató-helyettes, tagintézmény-igazgató, főigazgató köteles kivizsgálni. Amennyiben a panaszban foglaltak alaposnak bizonyulnak, a tagintézmény-igazgató/főigazgató köteles megfelelően intézkedni, illetve, amennyiben fenntartói hatáskörbe tartozó intézkedés szükséges, úgy a fenntartónál intézkedést kezdeményezni.
- A hatályos Panaszkezelési szabályzatot az intézmény titkárságán, illetve az intézmény honlapján lehet megtekinteni.
- A panaszt lehetőség szerint a panasz beérkezését követő 30 napon belül ki kell vizsgálni, és a kivizsgálás eredményéről a panaszost megfelelően tájékoztatni kell.
- Az azonosíthatatlan bejelentőtől érkező, névtelenül megtett panaszok kivizsgálását az iskola mellőzi.
- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz kivizsgálása mellőzhető, erről az intézményvezető dönt. A döntésről a panaszost tájékoztatni kell.
- A panasz vizsgálata az intézményvezető döntése alapján mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. A döntésről a panaszost tájékoztatni kell.

2. A panasz előterjesztésére vonatkozó szabályok

A jelen Szabályzatban megjelöltek szerinti panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen
- telefonon, az alábbi telefonszámon: 0682511627
- írásban, az iskola címére történő megküldéssel, vagy az intézmény titkárságán személyesen történő benyújtással: 7400 Kaposvár, Szondi utca 3.
- elektronikusan, az alábbi e-mail-címen: toldi@toldisuli.com

A szóban elhangzott panaszokról írásban feljegyzést kell készíteni, amelyben a panaszos nevét, elérhetőségét, a panasz tartalmát, a panasz megtételének időpontját és a panaszt rögzítő nevét és beosztását kell feltüntetni. Amennyiben a panaszról nem a jelen Szabályzatban megjelölt panaszkezelő készít feljegyzést, a feljegyzést a készítését követő 2 munkanapon belül a panaszkezelőnek továbbítani kell.

3. A panasz kezelésének szintjei, a panaszkezelők

A panaszok kezelése és kivizsgálása során, a megjelölt szintek sorrendjét betartva, az adott szinten kompetens intézményi pedagógus/vezető jár el. A panaszt több szintű kivizsgálás esetén is a megtételét követő 30 napon belül lehetőség szerint ki kell vizsgálni.

3.1. Tanulói/szülői (törvényes képviselői) panasz

1. szint: osztályfőnök
2. szint: tagintézményigazgató-helyettes
3. szint: tagintézmény-igazgató
4. szint: főigazgató
5. szint: Kaposvári Tankerületi Központ

3.2. Pedagógusi/alkalmazotti panasz

1. szint: munkaközösség-vezető/közvetlen munkahelyi felettes
2. szint: tagintézményigazgató-helyettes
3. szint: tagintézmény-igazgató
4. szint: főigazgató

4. A panaszkezelés eljárási sorrendje a tanulók és szülők (törvényes képviselők) részére

A panaszos panaszával első körben a tanuló osztályfőnökéhez fordulhat. Az osztályfőnök a kézhezvételt követő 8 napon belül vizsgálja ki a panaszt, szaktanárral szemben előterjesztett panasz esetében az érintett szaktanárt a panaszban foglaltakkal kapcsolatban meg kell hallgatni. A panaszos személyesen meghallgatható, amennyiben a panaszos kifejezetten kéri, úgy személyesen meg kell hallgatni. Amennyiben a panaszossal egyeztetve a panaszban jelzett problémára megoldást találnak, további intézkedésre nincs szükség.

Amennyiben az osztályfőnök álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. Ebben az esetben a panaszos 3 munkanapon belül a tagintézményigazgató-helyettes további kivizsgálását kérheti.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök a panaszban jelzett problémát a panaszossal és az egyéb érintettekkel (pl. szaktanárral) lefolytatott egyeztetés során nem tudja megoldani, úgy haladéktalanul továbbítja a panaszügyet a tagintézményigazgató-helyettesnek, és erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatja.

A tagintézményigazgató-helyettes 8 napon belül kivizsgálja a panaszt és javaslatot tesz a panaszosnak és az egyéb érintetteknek a megoldásra. Ha a javaslatot a panaszos és az egyéb érintettek elfogadják, a panaszügy lezárásra kerülhet, és további intézkedésre nincs szükség. Amennyiben ezen a szinten sem született megoldás, a panaszt a tagintézményigazgató-helyettes további kivizsgálásra a tagintézmény-igazgatónak továbbítja, és erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatja.

Amennyiben a tagintézményigazgató-helyettes álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. Ebben az esetben a panaszos 3 munkanapon belül a tagintézmény-igazgató további kivizsgálását kérheti.

A tagintézmény-igazgató kivizsgálja a panaszt. Amennyiben a tagintézmény-igazgató álláspontja alapján a panaszossal és az egyéb érintettekkel lefolytatott szóbeli egyeztetés útján a panasz kezelhető, úgy előzetesen egyeztetett időpontban lefolytatja a szükséges egyeztetést. Ha a tagintézmény-igazgató álláspontja szerint szóbeli egyeztetés nem szükséges, úgy a panasz hozzá történt beérkezését követő 8 napon belül írásbeli választ küld a panaszosnak a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a tagintézmény-igazgató álláspontja szerint

főigazgatói intézkedés szükséges az ügyben, úgy a panasz alapján azt írásban kezdeményezi, és erről a panaszost egyidejűleg értesíti.

A panaszkezelés során lefolytatott egyeztetés alapján a panasz tárgyában létrejött megállapodást, a panasz kezelése során meghozott döntést, és/vagy egyéb intézkedést, továbbá a panaszkezelés során meghozott döntés/intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét és beosztását az eljáró panaszkezelő a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon írásban rögzíti. A panaszos és a panaszkezelő aláírásával fogadja el a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon rögzítetteket, így a panasz kivizsgálása eredményesnek minősül. A dokumentum egy példányát a panaszosnak kell átadni/megküldeni, a dokumentum egy példánya pedig az intézmény iktatórendszerében kerül iktatásra.

A panaszkezelés során meghozott intézkedés végrehajtását a tagintézmény-igazgató ellenőrzi.

5. A panaszkezelési eljárás pedagógusok/egyéb intézményi munkatársak (a továbbiakban felsoroltak együttesen: alkalmazott) esetében.

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban juttathatja el a jelen Szabályzat 2.2. pontjában megjelöltek szerinti panaszkezelőnek (pedagógus esetében a munkaközösség-vezetőnek, egyéb alkalmazott esetében a közvetlen munkahelyi felettesének).

A panaszkezelő a panasz beérkezését követő 8 napon belül kivizsgálja a panaszt. A kivizsgálás során a panaszos és az egyéb érintettek személyesen meghallgathatók, az egyéb érintettektől a panasszal kapcsolatosan írásbeli tájékoztatás, illetve álláspontjuk kifejtése kérhető. A panaszkezelő a panaszossal és az esetleges egyéb érintett(ek)el lefolytatott egyeztetés alapján létrejövő megállapodást írásban rögzíti, a panaszkezelő és a panaszos aláírásukkal elfogadják az abban rögzítetteket. Ebben az esetben a panasz kezelése megnyugtatóan lezárult.

Amennyiben a panaszkezelő álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy a panaszkezelő erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. A panaszos ebben az esetben 3 munkanapon belül a tagintézményigazgató-helyettes kivizsgálását kérheti (amennyiben a panaszos közvetlen feletteseként a panasz kivizsgálása során a tagintézményigazgató-helyettes járt el, úgy második szinten a tagintézmény-igazgató további kivizsgálása kérhető).

A jelen Szabályzat szerint következő szinten eljáró panaszkezelő 8 napon belül kivizsgálja a panaszt. Amennyiben a panaszkezelő álláspontja alapján a panaszossal és az egyéb érintettekkel lefolytatott szóbeli egyeztetés útján a panasz kezelhető, úgy előzetesen egyeztetett időpontban lefolytatja a szükséges egyeztetést. Ha a panaszkezelő álláspontja szerint szóbeli egyeztetés nem szükséges, úgy a panasz hozzá történt beérkezését követő 8 napon belül írásbeli választ küld a panaszosnak a panasz kivizsgálásának eredményéről.

Amennyiben második szinten a panasz kezelése során a jelen Szabályzatban foglaltak szerint a tagintézményigazgató-helyettes járt el, és álláspontja szerint a panasz nem alapos, úgy erről az álláspontjáról, indokolással együtt tájékoztatja a panaszost. A panaszos ebben az esetben 3 munkanapon belül a tagintézmény-igazgató további kivizsgálását kérheti.

A tagintézmény-igazgató a panaszt 8 napon belül kivizsgálja. Amennyiben álláspontja alapján a panaszossal és az egyéb érintettekkel lefolytatott szóbeli egyeztetés útján a panasz kezelhető, úgy előzetesen egyeztetett időpontban lefolytatja a szükséges egyeztetést. Ha álláspontja szerint szóbeli egyeztetés nem szükséges, úgy a panasz hozzá történt beérkezését követő 8 napon belül írásbeli választ küld a panaszosnak a panasz kivizsgálásának eredményéről.

Amennyiben a tagintézmény-igazgató álláspontja szerint főigazgatói intézkedés szükséges az ügyben, úgy a panasz alapján azt írásban kezdeményezi, és erről a panaszost egyidejűleg értesíti.

A panaszkezelés során lefolytatott egyeztetés alapján a panasz tárgyában létrejött megállapodást, a panasz kezelése során meghozott döntést, és/vagy egyéb intézkedést, továbbá a panaszkezelés során meghozott döntés/intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét és beosztását az eljáró panaszkezelő a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon, írásban rögzíti. A panaszos és a panaszkezelő aláírásával fogadja el a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon rögzítetteket, így a panasz kivizsgálása eredményesnek minősül. A dokumentum egy példányát a panaszosnak kell átadni/megküldeni, a dokumentum egy példánya pedig az intézmény iktatórendszerében kerül iktatásra.

A panaszkezelés során meghozott intézkedés végrehajtását a tagintézmény-igazgató ellenőrzi.

6. Iratkezelés

A bejelentett panasz a Panaszkezelési Nyilvántartási Lapon kerül rögzítésre, amely a következő adatokat tartalmazza:

- A panasz megtételének időpontja.
- A panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége.
- A panasz megtételének módja
- A panasz leírása.
- A panaszkezelő neve, beosztása.
- A kivizsgálás módja.
- A meghozott intézkedés, döntés, illetve az egyeztetésen létrejött megállapodás leírása.
- A végrehajtásért felelős személy neve és beosztása.
- A panaszos tájékoztatásának időpontja és módja.
- Hitelesítő aláírások.

Kaposvár, 2023. 09.01.

Magyar László

tagintézmény-igazgató

7. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszos neve:

Panasz megtételének időpontja:

címe:

egyéb elérhetősége:

.....év.....hónap.....nap

Panasz megtételének módja:

(szóban vagy írásban)

Panasz leírása:

neve:

Kivizsgálás módja (szóbeli egyeztetés, írásbeli döntés,
fenntartói intézkedés kezdeményezése):

Panaszkezelő

beosztása:

Intézkedés, döntés, illetve az egyeztetésen létrejött megállapodás leírása:

Végrehajtásért felelős neve és beosztása:

Panaszos tájékoztatásának időpontja és módja: