

**OROSHÁZI TÁNCICS MIHÁLY  
GIMNÁZIUM, SZAKGIMNÁZIUM ÉS  
KOLLÉGIUM**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1. Bevezetés

Az intézmény munkatársai, tanulói, valamint partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében az Orosházi Táncsics Mihály Gimnázium, Szakgimnázium és Kollégium elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## 1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja olyan eljárásrend kialakítása, mely mindenki számára elfogadható, ismert és gyakorlatban alkalmazható. A fő cél, hogy a panaszkezelés folyamatán keresztül mindenki számára megnyugtató megoldások szülessenek.

## 1.3. Alapelvek

- Az intézmény vállalja, ahol a probléma keletkezett ott lehet a leghatékonyabban azt megoldani.
- Panaszt csak azután lehet benyújtani miután a fogadóórákon (rendkívüli is), szülői értekezleteken (rendkívüli is), nevelőtestületi értekezleteken (rendkívüli is) sikertelen a panasz(ok) megoldása.
- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- Minden panasztételt csak írásban (elektronikusan is) lehet az intézményvezetőnek címezve megtenni.
- A beadvány iktatásra kerül.
- A beérkezett észrevételek elemzésre kerülnek.
- A panasztevőt 15 munkanapon belül válasz illeti meg.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

## 2. A panaszkezelési rend az iskolában

- 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 iskola gondnoka, a szaktanár, az osztályfőnök, a tanulói csoportvezető, a munkaközösségvezető,

a kollégiumi intézményegység vezető, az intézményvezető-helyettes és az intézményvezető köteles megvizsgálni.

- Az iskola közalkalmazottjainak panaszait az intézményvezető köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- Az intézményvezetőnek joga van a probléma feltárásában/megoldásában mediátor segítségét kérni. A mediátori tevékenységet az iskolapszichológus végzi.
- A *Panaszkezelési Szabályzatról* az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanuló, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.
- Az értesítési kötelezettség a szabályzat minden módosítása alkalmával az iskola részéről szintén kötelező érvényű.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat.
- Ha szükséges, javaslatot tesz az eljárások korrekciójára.
- Évente (tanévhez kötötten) elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **3. A panaszkezelés lépcsőfokai**

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a csoportvezető tanárhoz/ osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök/csoportvezető kezeli a problémát, vagy az illetékes intézményvezető-helyetteshez/kollégiumi intézményegység-vezetőhöz fordul.
- Az illetékes intézményvezető-helyettes/kollégiumi intézményegység-vezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.
- A panasztevő az intézmény fenntartójához fordul.
- A panasztevő az ombudsmanhoz fordul.
- A panasz bejelentése minden szinten csak írásban lehetséges.

### **4. Panaszkezelés tanuló esetében**

- A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy a csoportvezetőhöz/ osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy a csoportvezető/osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy a csoportvezető/ osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes/kollégiumi intézményegység-vezető felé.
- Az intézményvezető-helyettes/ kollégiumi intézményegység-vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője vagy az intézményvezető-helyettes/ kollégiumi intézményegység-vezető jelenti a panaszt az intézményvezető felé.
- Amennyiben az iskola a panaszt érdemben nem tudja kezelni, az intézményvezetőnek kötelessége a fenntartó felé jelezni.
- A fenntartó az intézmény bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Ebben az esetben a fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

## **5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak esetében**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani. A folyamat a következő:

Az alkalmazott panaszát 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 rögzíti 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik 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.

## **6. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az intézményvezető-helyettes Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját,
- a panasztevő nevét,
- a panasz leírását,
- az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását,
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét,
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját,
- az eljárás összes egyéb dokumentumát.

A nyilvántartó lap iktatószámmal ellátva dossziében kerül elhelyezésre, melyet a igazgatási irodában őriznek meg.

## 1. Melléklet

<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:	

A Panaszkezelési Szabályzatot az Orosházi Táncsics Mihály Gimnázium,  
Szakgimnázium és Kollégium tantestülete elfogadta,

Orosháza, 2019. 02. 12-én.

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

Orosháza, 2019. 02. 12-én.

.....

Csiszárné Szendi Pálma

Szülői Szervezet elnöke

.....

Varga László

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

.....

Dr. Blahó János

Intézményvezető